

Hugo Alberto Figueroa Alcántara
César Augusto Ramírez Velázquez
COORDINADORES

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Facultad de Filosofía y Letras
Dirección General de Asuntos del Personal Académico
Universidad Nacional Autónoma de México

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA
CÉSAR AUGUSTO RAMÍREZ VELÁZQUEZ
COORDINADORES

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS




FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS DEL PERSONAL ACADÉMICO
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



Dirección General de Asuntos del Personal Académico



Programa de Apoyo a Proyectos Institucionales
para el Mejoramiento de la Enseñanza

PROYECTO PAPIME EN402703:
Programa de Producción y Edición de Materiales Educativos para Apoyar el Nuevo Plan de Estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de Información (2002), FFyL, UNAM

Cuidado de la edición: Diseño Editorial / Margarita Sologuren
Diseño de la cubierta: Gabriela Carrillo

Primera edición: 2006

Impreso y hecho en México

ISBN 970-32-3516-6

Agradecimientos

El presente libro ha sido publicado gracias a los fondos que asigna la Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA) de la UNAM al Programa de Apoyo a Proyectos Institucionales para el Mejoramiento de la Enseñanza (PAPIME), donde se encuentra inscrito el Proyecto Institucional *Programa de Producción y Edición de Materiales Educativos para Apoyar el Nuevo Plan de Estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información (2002), FFyL, UNAM,* el cual forma parte integral del Proyecto Institucional PAPIME de la FFyL. De dicho Programa se derivan varios productos de indudable valor docente, uno de los cuales es la presente obra.

También agradecemos a la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM su siempre generoso y decidido apoyo institucional para la realización y publicación de este volumen.

Asimismo, nuestro más profundo agradecimiento y reconocimiento a cada uno de los autores de los trabajos que integran esta obra colectiva. Sin sus espléndidas contribuciones, este proyecto editorial, que robustece el proceso de enseñanza-aprendizaje en la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, no hubiera sido posible.

Hugo Alberto Figueroa Alcántara
Responsable Académico
del Proyecto

César Augusto Ramírez Velázquez
Corresponsable Institucional
del Proyecto

Presentación

Gracias al esmero y dedicación de su cuerpo docente, así como de las comunidades académicas, profesionales y estudiantiles que interactúan en beneficio de procesos educativos acordes con nuestros tiempos, el Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM logró establecer el nuevo plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información (aprobado en 2002, y en función desde el semestre 2003-1). El propósito fundamental de este plan es formar profesionales para seleccionar, organizar, difundir y recuperar la información, así como promover su uso entre los diferentes sectores de la sociedad mexicana y, con ello, contribuir al desarrollo científico, tecnológico, cultural y educativo del país.

En este contexto, y con la evidencia de que en el entorno internacional en Bibliotecología y Estudios de la Información predominan las fuentes de información en inglés y, por lo tanto, es notoria la carencia de material didáctico publicado en español, se detectó la necesidad de impulsar un programa editorial con objetivos, metas, metodologías y resultados claramente definidos, orientados a la elaboración de materiales didácticos para fortalecer e innovar los procesos de enseñanza-aprendizaje que demanda la licenciatura.

Dicho programa editorial tiene como objetivos:

- Fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, mediante la elaboración y publicación de libros, CD-ROMS y páginas *web* de calidad y apropiados a los contenidos y prioridades de los programas de las asignaturas del plan de estudios de la carrera.
- Facilitar y enriquecer la investigación para la docencia por medio de publicaciones generadas por los profesores del Colegio de Bibliotecología y profesionales destacados en el área.

- Mejorar el aprendizaje por parte de los alumnos, motivados por el uso de publicaciones actuales y con perspectivas y contenidos didácticos innovadores, considerando que ello habrá de incidir a futuro en el desempeño escolar, aumentar los niveles de aprovechamiento, incrementar la eficiencia media y terminal, así como nutrir crecientemente la población de estudiantes que realizan estudios de posgrado en bibliotecología.

De acuerdo con lo anterior, el presente volumen se encuentra integrado por nueve contribuciones sobre temas que dentro del área académica de Servicios Bibliotecarios son relevantes para la formación de los futuros bibliotecólogos que se desempeñen en el ámbito de los servicios que brindan las unidades de información.

El primer trabajo, realizado por José Tomás Palacios Medellín, expone los antecedentes y desarrollo de los servicios bibliotecarios y de información; asimismo, presenta diversos tipos de comunidades de usuarios y relaciona ambos tópicos para reflexionar sobre su inminente inclusión en la sociedad de la información.

Beatriz Casa Tirao estudia la relación que existe entre la sociedad actual y las bibliotecas, a partir de considerar a estas últimas como elementos imprescindibles en el proceso de recuperación, organización y difusión de la información, desde una perspectiva eminentemente social.

Eduardo Salas Estrada analiza el desarrollo de la bibliotecología desde un enfoque histórico-social. Los temas que trata son: aparición del lenguaje y la escritura, relación entre la sociedad y sus instituciones, evolución histórica y función social de las bibliotecas, educación bibliotecológica, carácterísticas del bibliotecólogo y las bibliotecas en la sociedad global y, por último, el papel de la biblioteca en la satisfacción de las necesidades de información de la sociedad.

César Augusto Ramírez Velázquez, Marisa Rico Bocanegra y Hugo Alberto Figueroa Alcántara, reflexionan sobre la importancia de la ética en el entorno bibliotecológico y los principios éticos que deben prevalecer en el bibliotecólogo para ejercer su profesión de manera honesta, responsable y flexible, siempre en beneficio de la sociedad.

En el ámbito de la lectura, Elsa Ramírez Leyva invita con su contribución a reflexionar sobre la representación y las prácticas sociales de la lectura, con el fin de resaltar la función histórica de la biblioteca como preservadora de la memoria escrita de la humani-

dad, papel que implica una compleja y dinámica relación entre la lectura y los lectores, resultante de la interacción de tres factores: el sujeto lector, el sistema cultural y social y los objetos.

Asimismo, el trabajo presentado por Frida Gisela Ortiz se enmarca en el interés por el conocimiento de los procesos de la comprensión que derivan de la lectura desde una aproximación a la concepción constructivista del aprendizaje.

Judith Licea de Arenas explica el uso de las fuentes de información para satisfacer preguntas y apoyar la investigación; destaca la relevancia de la alfabetización en información; especifica los diversos canales de comunicación y analiza con detalle las características de diversos recursos de información.

Miguel Ángel Amaya Ramírez, por su parte, analiza con profundidad las estrategias de búsqueda para la recuperación de la información en la *web*, a través de numerosos e ilustrativos ejemplos.

Por último, Patricia Hernández Salazar muestra la trascendencia de estudiar los aspectos complejos vinculados con el usuario de la información, debido a que él es la base del quehacer de los bibliotecólogos. En tal contexto, delimita el concepto de *usuario de la información*, así como el proceso para identificar sus características, denominado *estudios de usuarios*.

Esperamos que los trabajos presentados en esta obra induzcan y motiven a los alumnos —y a toda la comunidad bibliotecológica en su conjunto— a profundizar en los temas tratados, con el ideal de fortalecer su formación académica y profesional.

Hugo Alberto Figueroa Alcántara
Responsable Académico
del Proyecto

César Augusto Ramírez Velázquez
Corresponsable Institucional
del Proyecto

Servicios de información en el siglo XXI

José Tomás Palacios Medellín

Introducción

En las bibliotecas de Estados Unidos de finales del siglo XIX se empezó a ofrecer un servicio personalizado, producto de una necesidad social. En sus inicios se llamó servicio de referencia, con algunos servicios bibliotecarios básicos bien definidos. La sociedad, al paso de los años, fue desarrollándose y con ello sus necesidades de información. Los servicios bibliotecarios que en un principio fueron adecuados, ya no eran suficientes y los usuarios demandaban otros. Un factor muy importante para la creación de nuevos servicios fueron (y aún son) las iniciativas de bibliotecarios profesionales que en el transcurso de sus actividades cotidianas analizaron las necesidades de los usuarios y tuvieron la visión de presentar planes o proyectos de nuevos servicios bibliotecarios, los cuales, llevados a la práctica, fueron conocidos con otro nombre. Lo que anteriormente era conocido como servicio de referencia, fue llamado también servicio de consulta y actualmente se conoce también como servicios de información. Por otra parte, los avances tecnológicos aplicados en el ámbito social y a todo tipo de actividades han generado tal cantidad de información que supera a las actividades agrícolas e industriales. Esto ha dado pie para darle, a la época actual, el nombre de *sociedad de la información* y más recientemente *sociedad del conocimiento.* Para estar acorde con estas tendencias en el mundo, el Estado mexicano ha formulado planes y proyectos para llevar a la sociedad mexicana —en particular a las comunidades rurales e indígenas— hacia la sociedad de la información, claro está, sin excluir a otras comunidades, mediante las tecnologías de la información y comunicación, como internet y, por supuesto, las bibliotecas, las cuales juegan una función vital en la disponibilidad de servicios de

información. El personal que se haga cargo del trabajo que implica llevar a las comunidades hacia la sociedad de la información, debe estar consciente de semejante tarea y prepararse debidamente para enfrentar los retos por venir.

Breve historia de los servicios de referencia, consulta y de información

Hacia 1850, en Estados Unidos, las bibliotecas estaban limitadas a colegios, dependencias del gobierno y a pequeños grupos de suscriptores de alguna comunidad a una biblioteca en particular. Sin embargo, el incremento de la educación a sectores más amplios de la población estadounidense empezó a crear cambios y necesidades muy importantes. Se comenzaron a fundar bibliotecas públicas que dieran servicio a comunidades cada vez más exigentes en cuanto a la disponibilidad de libros que los apoyaran como parte integral de su educación, cultura y desarrollo personal y colectivo; en este tiempo el trabajo del bibliotecario era empírico y la educación bibliotecológica aún no se impartía.

En Estados Unidos y otras partes del mundo que ya contaban con bibliotecas públicas en el siglo XIX, se proporcionaba, algunas veces, un servicio personal a los usuarios que pasaba inadvertido pues se consideraba una parte del trabajo diario en la biblioteca. En general los usuarios entraban a la biblioteca pública y de manera personal buscaban obras sobre la información que necesitaban para sus tareas, labores, investigación, etcétera, debido a que no contaban con un bibliotecario que les proporcionara información sobre la ubicación de las obras buscadas o que dado el caso, los orientara. Así, el ocasional servicio personal a los usuarios se daba a iniciativa de algún bibliotecario. Detectada y definida la necesidad de contar con una persona que atendiera a los usuarios, poco a poco se empezó a asignar a un bibliotecario para esta tarea, sin darle un nombre especial al servicio (Richardson, 1999). Hubo un bibliotecario muy observador que se dio cuenta de esta situación y empezó a definir las actividades necesarias y a idear un nombre para ellas. Se trataba de Samuel Swett Green, cuya experiencia en servicios bibliotecarios novedosos para las comunidades era amplia. Por ejemplo, en enero de 1871, Green estableció un servicio de orientación para sus lectores en la Worcester Free Public Library de la cual era director, diri-

gido especialmente a niños en edad escolar y obreros; también presentó una exposición de pinturas y fotografía en diciembre de 1872; estableció en su biblioteca el préstamo interbibliotecario y promovió el uso del teléfono para los servicios bibliotecarios hacia 1880. A pesar de estas importantes innovaciones en servicios bibliotecarios, Samuel Swett Green es más conocido por la ponencia que dio nombre a un servicio de la biblioteca: *el servicio de referencia.*

El servicio de referencia se definió por vez primera en la Conference of Librarians, celebrada en octubre de 1876 en Filadelfia, Estados Unidos. Ahí Sweet Green presentó su ponencia: *The desirableness of establishing personal intercourse and relations between librarians and readers*. En ella, Swett Green propuso llamar a la actividad *servicio de referencia* y al bibliotecario *referencista*. Sugirió que el referencista debía realizar cuatro funciones:

- Orientar a los usuarios sobre los servicios y colecciones de la biblioteca.
- Proporcionar al usuario respuesta a sus preguntas.
- Ayudar al usuario en la selección de obras adecuadas a sus necesidades.
- Promover la biblioteca en su comunidad (Green, 1876).

Una vez definido el servicio, las actividades poco a poco se fueron ampliando, sobre todo con la inclusión de un nuevo tipo de biblioteca en el siglo XX: la especial o especializada (Tyckoson, 2001). Estas bibliotecas tuvieron un gran auge por el incremento de programas de investigación y desarrollo, debido a la Primera Guerra Mundial y a la importancia que se le dio a la investigación a partir de la Segunda Guerra Mundial. Las funciones del servicio de referencia de las bibliotecas públicas, fueron incluidas en las especializadas, en donde se ampliaron y se conocieron con un nuevo nombre: *servicio de consulta,* mismo que fue utilizado de manera general en las bibliotecas. Este cambio denominativo obedeció a la necesidad de dar un nombre más adecuado a los servicios bibliotecarios, que estaban en proceso de redefinición, y a que la sección correspondiente de la biblioteca también se empezó a llamar como *sala de consulta, sección de consulta* o *departamento de consulta.* En las bibliotecas especializadas se empezaron a unificar las actividades relacionadas con la selección, adquisición, proceso, difusión y diseminación de la información y se les llamó *servicios de información.* Así, el servicio de

consulta se definió como el servicio que proporciona el personal bibliotecario al usuario que pide, de manera verbal o por escrito, apoyo para localizar información relativa a un tema, o información sobre los recursos disponibles en la biblioteca. En las especializadas, las actividades fueron planeadas para apoyar y colaborar con los investigadores; en ambos casos se recomendó establecer una comprensión clara y compartida sobre necesidades de información, con objeto de proporcionar un servicio adecuado, ya que se aspiró a poner al alcance del usuario toda la información que él necesitara y que la biblioteca, previamente, había adquirido y organizado. La variedad en el servicio de consulta en bibliotecas públicas (categorías primarias) y especializadas (categorías auxiliares) en los años sesentas fue la siguiente:

> El servicio primario consiste en aquellas responsabilidades esencialmente informativas en carácter: suministro de información en respuesta a una solicitud específica, investigación en las fuentes, compilación de bibliografías, búsqueda y remisión de información reciente de materiales nuevos a las personas interesadas; los servicios auxiliares son aquellos relacionados con las funciones primarias de consulta o que las complementan: préstamo interbibliotecario, resúmenes analíticos, material publicado preparado y distribuido por el bibliotecario especializado, compilación de índices y registros especiales, servicios de traducción y servicios de fotoduplicación (Anders, 1967, pp. 68-70).

Los servicios de información

La internacionalización del uso del término *información* en el campo científico y tecnológico dio lugar a conceptos e ideas nuevas y a su utilización como sinónimo de comunicación. Quienes primero hicieron uso de esta palabra en los campos ya mencionados fueron el matemático Norbert Wiener en *Cibernetics, or, Control and communication in the animal and the machine* (1948) y *Extrapolation, interpolation and smoothing of stationary time series with engineering applications* (1949); y el también matemático Claude E. Shannon en *The mathematical theory of communication* (1949) (Gisbert Cervera, 2004).

Es hasta los años setentas cuando se empieza a mencionar conceptos como *ciencia de la información, sociedad de la información, informática,* etcétera; entendiéndose que la información sería un recurso

mundial muy importante para el desarrollo de la sociedad y para la creación y desarrollo de nuevas tecnologías, sobre todo en el campo de la computación y las telecomunicaciones (Castells, 2004). Una vez creados y aplicados los conceptos en campos específicos, solamente hubo que dar un paso para acuñar el término *servicios de información*. Al respecto resulta importante destacar que:

> [...] se creó el servicio de consulta [...] a medida que este servicio adquirió mayor perfeccionamiento como resultado de su aplicación por especialistas que previeron demandas y satisficieron investigaciones, fue afinándose el servicio. De modo que los cambios en los métodos de investigación se verificaron, y así fue como surgió el servicio de información" (Perales Ojeda, 1975, p. 153).

Actualmente, el desarrollo de tecnologías que favorecen el manejo de la información en bibliotecas o centros de información, ha propiciado la creación de nuevos servicios aprovechando diversos productos electrónicos y digitales, sin que implique olvidar o dejar de lado los servicios tradicionales y los objetivos del servicio bibliotecario, más bien complementándolos, por ello resulta pertinente señalar que actualmente:

> Los servicios de información que ofrecen las bibliotecas —del tipo que estas sean— se evalúan, seleccionan, adquieren, organizan, administran y difunden, en función de los usuarios a los que van dirigidos, es decir, de los intereses y necesidades de información que tiene una comunidad especifica. (Lugo Hubp, 2003, p. 83).

Algunos de los servicios de información de hoy día, además de los tradicionales son los siguientes:

- Efectuar búsquedas de información en internet, bases de datos y catálogos electrónicos.
- Ofrecer instrucción bibliográfica individualizada y grupal.
- Asesorar en la preparación de trabajos académicos y bibliografías, de acuerdo con las normas internacionales.
- Localizar información en fuentes electrónicas, como páginas *web* de bibliotecas, índices electrónicos, discos compactos, diccionarios en línea y otros sistemas.
- Disponibilidad en línea de libros y revistas electrónicas (Äng y Cannon, 1999).

En la actualidad es claro que los servicios de información apoyan la educación presencial y a distancia, favorecen el desarrollo social, tecnológico y científico, además de que fortalecen la identidad cultural y propician la participación ciudadana. Llámense de una forma u otra, los servicios de referencia, consulta o de información siguen vigentes y están presentes en bibliotecas de todo el mundo.

Las necesidades sociales

Desde siempre han existido las necesidades personales y las necesidades sociales. Las personales son físicas e intelectuales y hay que satisfacerlas. Una vez satisfechas las primeras, las segundas son de naturaleza social y pueden crearse de manera deliberada, a través de modas y publicidad, por ejemplo; además, se difunden por imitación o demostración; también, es imposible satisfacerlas todas de forma global y definitiva ya que son múltiples y surgen recurrentemente. A estas conclusiones llegó Abraham Maslow, quién las identificó de acuerdo con sus características y les asignó un lugar específico en un modelo de representación que diseñó al respecto, llamado ahora *pirámide de Maslow*, en donde se encuentran representadas diversas necesidades, tal y como se muestra en la figura 1.



Figura 1. Pirámide de necesidades del ser humano. Fuente: Boeree, G. C. (1997). *Abraham Maslow: hierarchy of needs*. Documento en línea. Recuperado el 15 de agosto, 2005 de: *http://www.ship.edu/~cgboeree/maslow.html*

De acuerdo con esta pirámide de Maslow, una vez satisfechas los dos primeros niveles (necesidades fisiológicas y de seguridad), en la mayor parte de los individuos que integran una sociedad, surge el estímulo para el progreso social y con ello la creación de instituciones sociales que satisfagan las nuevas necesidades.

Una de las instituciones creadas para satisfacer necesidades sociales son las bibliotecas. Surgen como entidades responsables de identificar, obtener, organizar y preservar los documentos que contienen la historia del desarrollo en todos los campos de la actividad humana; satisfacen las necesidades de una sociedad en general y de sus individuos en particular, y evolucionan junto con ellos. Cada época de la humanidad ha sido ubicada de acuerdo con sus actividades predominantes. Tenemos entonces una división general, categorizada como: sociedad agrícola, sociedad industrial, sociedad de la información y, como algunos autores afirman, sociedad del conocimiento. La tercera nos interesa debido a que la biblioteca satisface necesidades de información. En cuanto a la cuarta, se discute también sobre ella pero aún no hay los elementos ni el consenso necesario para aceptarla unánimemente.

La sociedad de la información

En los últimos quince años, y especialmente en la década de los noventa, ha cobrado auge y difusión nacional y mundial el concepto de *sociedad de la información,* sobre todo por su gran promoción en el ámbito de las políticas públicas, utilizándose ambiguamente para referirse en general a cualquier cuestión derivada de innovaciones tecnológicas que han devenido en cambios en los modelos sociales. Es un término frecuentemente utilizado a propósito de la irrupción de las llamadas *tecnologías de la información y las comunicaciones* y sus consecuencias. Por ello no es extraño que sea difícil definir a la sociedad de la información. En tal contexto, son recurrentes las opiniones que afirman que se trata de una sociedad en formación en que las nociones de información, comunicación y nuevas tecnologías se integran, aunque también es usual que se eluda definirla directamente, ofreciendo más bien una explicación basada en las características más notables ya mencionadas. Lo que sí queda claro es que, por ejemplo, al realizarse un análisis de las actividades económicas por rubro en agricultura, industria, servicios e información,

y por década de 1900 a 1980 en Estados Unidos, el resultado fue que en la década de los sesentas las actividades predominantes fueron sobre información: agricultura, 6. %; industria, 34.8 %; servicios, 17.2 %; información, 42.8 %, de ahí que empezara a llamarse a partir de entonces *sociedad de la información* (Estudillo García, 2001). En efecto, la información necesitada, solicitada y utilizada por un individuo o institución, ha generado beneficios a quienes han sabido aprovecharla, ya que permite tomar decisiones más acertadas, dirigidas hacia el cumplimiento de objetivos generales y particulares que brindan una movilidad social adecuada. Si bien la sociedad de la información fue caracterizada desde los sesentas, su auge está vinculado con el florecimiento de las llamadas nuevas tecnologías, que irrumpieron con fuerza en los ochentas y actuaron sobre los procesos técnico-económicos del mundo, como es el caso de la nanotecnología, la robótica, la inteligencia artificial, la biotecnología, el láser, las telecomunicaciones, la informática, los superconductores, etcétera. En la década de los noventas se consolidan con el avance de internet, la información en medios electrónicos, las bibliotecas digitales y el acceso de segmentos de la población mundial a computadoras, comunicaciones más baratas o funcionales (correo electrónico y teléfonos celulares, por ejemplo) y otras tecnologías relacionadas con el manejo de la información. En general, pueden concebirse como avances tecnológicos que rompen y cambian la forma tradicional de comprender los conceptos de tiempo y espacio. Aunque suenan como objetos o actividades diferentes y parece que estas tecnologías son muy variadas, en realidad hay una estrecha relación entre ellas, pues su núcleo es común: computadoras, internet, programas y dispositivos que manejan, procesan y transmiten grandes volúmenes de información en la sociedad, lo que desencadena una serie de transformaciones sociales de todo tipo: económicas, tecnológicas, culturales, políticas, entre otras. Esto conduce a que la sociedad de la información cobre formas y características propias, marcadamente distintas de cualquier otro estadio y, desde luego, diferente a sus antecesoras, la sociedad agrícola y la industrial.

Las consecuencias de lo anterior son variadas y complejas. Por ejemplo, tenemos acceso a una mayor cantidad de información disponible, más de la que tuvo la humanidad en toda su historia; por medio de internet, tenemos acceso a datos de toda índole: información que supera en mucho a la generada por la televisión, la radio y los libros tradicionales, aunque es cierto también que bastante de

esa información no es útil o su calidad es cuestionable, y la realmente necesaria es difícil de ubicar (Páez Urdaneta, 1993). Para la información útil, la no tan útil y la inútil ya no hay fronteras geográficas que valgan. Además la censura ha pasado a mejor vida, en muchos casos, aunque se puede perseguir y sancionar a quien coloque información punible o realice delitos. Lo anterior es consecuencia de la velocidad con que se transmite la información. Hace algunos años, una conexión vía telefónica a internet era 10 veces menos veloz; ahora la comunicación es instantánea y podemos comunicarnos por correo electrónico, por videoconferencia o por algún sistema integrado a internet, siempre y cuando nuestro interlocutor disponga de tecnología y capacidad de conexión similar a la nuestra.

Sin embargo, la inclusión en esta sociedad de la información tiene algunas objeciones sociales. Por ejemplo, una gran parte de individuos se conforma con ser consumidora, más que creadora a través de la red; las tecnologías de la información llegan a afectar el entorno global de la sociedad en la que vivimos, si partimos del hecho de que en cada país, las sociedades se encuentran estratificadas, ya que la disponibilidad de éstas tecnologías son motivo de una mayor separación o acercamiento, en relación con la distancia existente entre los estratos sociales; convirtiéndose en brechas que provocan una marginación digital en relación con la disponibilidad, acceso y uso de tecnologías novedosas. Actualmente, este fenómeno ha dado pie a la identificación de diferentes comunidades que, por costumbre, acceden a la información de tres maneras: individuos que aún utilizan, primordialmente, medios informativos tradicionales; individuos que utilizan cada vez más medios audiovisuales y digitales, incluyendo la computadora y, por último, individuos que dominan y controlan las nuevas tecnologías de la información.

La sociedad del conocimiento

Debido a que actualmente disponemos de una enorme cantidad de información, todo individuo debe tener una competencia básica para aprovechar esta información, es decir, hay que saber qué información se necesita en cada situación; hay que saber buscarla, analizarla, relacionarla, valorarla, seleccionarla, ordenarla y aplicarla para elaborar los conocimientos que buscamos y necesitamos. Las actividades anteriores agregan un valor añadido a la información, ésta

se socializa al compartirla y los individuos se encuentran en posición de generar conocimiento.

Pero aún no está claro si alguna nación ya se encuentra en la llamada sociedad del conocimiento, puesto que, entre otros puntos, se afirma que se trata de transformar la información en provecho de la sociedad y del individuo, pero resulta que es el individuo quien analiza, selecciona y utiliza la información para su provecho, aplicándola en la solución de problemas y actos cotidianos que generan conocimiento y más información de la que había anteriormente (Rendón Rojas, 2000). Con lo anterior queda claro que información y conocimiento son dos cosas distintas. La información son datos que se encuentran en algún soporte informativo a nuestro alcance, la cual se puede obtener y comprender. Al aplicar el último punto generamos conocimiento, ya que efectuamos un análisis personal y lo asociamos con actividades, experiencias y situaciones pasadas, presentes y futuras. El conocimiento se elabora cuando damos respuesta a situaciones declarativas (qué es), de procedimientos (cómo hacerlo) y condicionales (cuándo y dónde aplicarlo); además, cuando se divulga por algún medio, es conocimiento transformado en nueva información.

El problema para determinar si nos encontramos en una sociedad del conocimiento es precisamente la palabra conocimiento, pues tiene un significado no definido, ambiguo y fluctuante debido a que es una palabra utilizada en todos los campos del saber humano y cada uno la aplica en sus diversas actividades, a la vez que crea su propia definición, que no es, necesariamente, compartida por los demás. Por ejemplo, en los discursos especializados de la filosofía e historia, se trata de un saber de los fundamentos, aplicados a la teoría del conocimiento, la filosofía de la ciencia, la epistemología y la historia de la ciencia; en las ciencias sociales, es un saber descriptivo e interpretativo aplicado a la sociología del conocimiento, a los estudios sociales de la ciencia, a la antropología cognitiva y a las teorías del aprendizaje; en cuanto a las ciencias de la computación sobre las teorías de los modelos, ciencias lógicas y matemáticas, es un saber de *diseño,* aplicadas a la ingeniería del conocimiento, la inteligencia artificial y sistemas expertos o especialistas (González de Gómez, 2000).

Por lo anteriormente argumentado, es conveniente reflexionar: si el conocimiento categoriza, organiza, ordena objetos o fenómenos que componen su dominio, ¿quién, dónde, cómo, por qué y para qué,

en las sociedades contemporáneas identifica, ordena y prioriza los conocimientos? ¿Son las universidades, las empresas, los centros de investigación quienes con ello obtienen beneficios de algún tipo? El conocimiento es un elemento que favorece el desarrollo individual y social, es un factor que se encuentra presente en toda organización. El uso adecuado satisface deseos y carencias, intereses y fines, pero la utilización inadecuada puede generar conflictos sociales y personales.

Al igual que en la sociedad de la información, se dice que estamos en la sociedad del conocimiento debido a que la principal actividad humana es la producción de conocimiento. Pero no es fácil definir a esta sociedad; a pesar de que ya contamos con una teoría de la sociedad del conocimiento, se trata de una utopía, pues los argumentos a favor proponen la igualdad de oportunidades para todas las personas y el uso de las nuevas tecnologías en casi todas las actividades humanas; además en el campo económico y tecnológico existe en la práctica un monopolio sobre el concepto. Aceptar que estamos en dicha sociedad implica realizar una nueva división cronológica que incluya a esta nueva sociedad, lo cual no es posible si aún no hay acuerdo en cuanto a lo que se entiende por conocimiento, a que no existe una democracia verdadera en ninguna parte del mundo, a que existe la injusticia y la división de la sociedad en *clases sociales,* a que una gran parte de los recursos económicos mundiales se encuentran concentrados en unas pocas manos, en fin, a que no existen argumentos valederos y reales para aseverar con convicción que estamos efectivamente en la sociedad del conocimiento.

Políticas de estado en relación con los servicios de información en México

En el caso de México, el Estado, a través de sus instituciones ha trabajado en el desarrollo y mejoramiento de los servicios de información para todos. Por ejemplo, en agosto de 1983, se puso en marcha el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, el cual se estableció para mejorar la educación y la cultura de la población; se establecieron estrategias de descentralización con objeto de instalar bibliotecas públicas en todo el país, ya que por aquel entonces, en México solamente había 351 bibliotecas de este tipo (Fernández de Zamora, 2003).

Afortunadamente, este programa no se ha reducido a una acción sexenal; hoy día se cuenta en todo el país con más de 6 700 bibliotecas públicas. Pero no fue un camino fácil; en su desarrollo hubo que sortear bastantes obstáculos, entre otros la contratación y capacitación de personal, adquisición de mobiliario y equipo, convenios con gobiernos estatales, presupuesto para personal, materiales, equipo, servicios, mantenimiento, adquisición y distribución de acervos y catálogos, etcétera (Muela Meza, 2003). Esto refleja un trabajo continuo y serio, acorde con la satisfacción de necesidades reales de educación y cultura de la población en general. Este es el ejemplo más importante en cuanto a acciones reales emprendidas durante los últimos 22 años por el Estado para beneficiar a la población. Si bien no ha sido sencillo, mantenerlo e incrementarlo tampoco lo será, debido sobre todo a que las bibliotecas públicas son parte de políticas culturales y sociales de estado y, como tales, dependen totalmente de decisiones de los políticos en turno en el poder.

Ahora, el nuevo reto del Estado mexicano en este siglo XXI es incluir a México en la sociedad de la información. Al respecto, un ejemplo interesante es su participación en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, realizada en Ginebra, Suiza, en diciembre de 2003 y, más recientemente, en la edición de la Cumbre, efectuada en Túnez, en noviembre de 2005. Las acciones previas a la Cumbre de Ginebra fueron declarar las intenciones y definir las acciones a seguir.

Intenciones, año 2000

- Reducir la brecha digital con el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones.
- Crear un entorno de igualdad de oportunidades entre la población nacional y con el resto del mundo para mejorar la calidad de vida de los mexicanos.

Acciones, años 2000-2003

- Mejorar la intercomunicación nacional de las regiones del país mediante el Convenio de Conectividad e-México.
- Mejorar los servicios sociales, mediante la automatización y sistematización de los servicios a la población con el Sistema Nacional e-México.

- Convocar a la sociedad en general para externar puntos de vista, experiencias y opiniones con objeto de integrar los asuntos más relevantes a considerar en relación con la integración de México en la sociedad de la información.

Para profundizar más sobre el tema se recomienda ampliamente leer las versiones completas de las declaraciones de México en las Cumbres sobre Sociedad de la Información: *http://www.sre.gob.mx/uaos/documentos/posicion_mex.doc* para la de Ginebra (2003) y *http://portal.sre.gob.mx/uaos/pdf/Doc_posicion_Mex_Tunez51_Web.pdf* para la de Túnez (2005).

Resulta también interesante la percepción del gobieno mexicano sobre la importancia de trabajar seriamente diversos elementos de la sociedad de la información, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población:

> La sociedad de la información [tiene como propósito]: fomentar el acceso de los ciudadanos a la información, ampliando la cobertura y alternativas de comunicación, así como mejorar la calidad de los servicios al ciudadano, ofreciendo nuevas oportunidades de desarrollo humano, mediante la innovación, aprovechando las tecnologías de información y comunicaciones (Programa e-México, 2003).

Con esta caracterización, nuestro gobierno reconoce implícitamente que hay carencias sociales, sin embargo, hay que analizar el discurso: *mejorar la calidad de los servicios al ciudadano* implica que, por ejemplo, se debe mejorar la cobertura básica de servicios educativos en todos los niveles y asignarle un mayor porcentaje del PIB; también significa mejorar los servicios de salud, así como médicos y medicinas para todos a bajo costo, pero este gobierno se ha orientado hacia la privatización de los servicios de salud. Estos son dos puntos básicos que hay que atender, sin salud y educación no hay desarrollo humano. Además, para cumplir con estos dos aspectos, el gobierno necesita administrar eficientemente la economía, asignar más recursos al campo de la ciencia y la tecnología, favorecer en mayor medida el desarrollo industrial, generar más empleos, ampliar el acceso a las nuevas tecnologías, construir más vías de comunicación, sobre todo en regiones aisladas, ampliar y modernizar las comunicaciones y favorecer su uso, entre otros aspectos a considerar.

Con tantas necesidades por satisfacer, y teniendo presente que existe una gran desigualdad social en México, que los asuntos políticos son más importantes que los sociales, que el presupuesto se reparte a discreción y no de acuerdo con las necesidades sociales, ¿cuál es entonces el compromiso del gobierno para que, *ofreciendo nuevas oportunidades de desarrollo humano, mediante la innovación, aprovechando las tecnologías de información y comunicaciones,* podamos entrar y mantenernos en la sociedad de la información?

El compromiso de México ante las demás naciones

No obstante todo lo anterior, resulta interesante la posición oficial que México ha asumido ante el mundo, con el objetivo de llevar a la sociedad mexicana hacia la era de la información. Tenemos perfectamente claro que no es una tarea sencilla. México cuenta con una gran diversidad de comunidades, en las que el lenguaje, salud, educación, cultura, costumbres, género y otros muchos aspectos son determinantes para lograrlo. Se asegura que hay que respetar los sistemas de valores, las tradiciones y creencias, fomentar el diálogo entre culturas y civilizaciones, atender a los pueblos indígenas y rescatar su herencia y legado cultural y artístico. En estos puntos, el Estado debe, por ejemplo, asignar recursos humanos y económicos para rescatar las escasas lenguas indígenas que aún cuentan con representantes que las hablan; debe llevar los medios necesarios para que los pueblos indígenas que se encuentran en zonas marginadas y con escasos medios de comunicación tengan la salud y educación que necesitan con objeto de disminuir la mortandad, sobre todo de la población infantil; establecer escuelas en regiones y poblados cuyos habitantes son en su mayoría analfabetos; construir caminos que faciliten las comunicaciones y favorezcan el desarrollo económico de habitantes de zonas marginadas (México, Documento de posición..., 2003).

Un punto a favor del Estado, es reconocer la necesidad de que las instituciones públicas como bibliotecas y archivos funcionen como administradores de la información, labor que desde siempre han realizado. Las bibliotecas y archivos administran la información para la sociedad en general. Se han creado diferentes tipos de bibliotecas y servicios a través del tiempo para satisfacer necesidades de información de diversas comunidades de usuarios, es decir, de

grupos sociales con intereses comunes, o de conjuntos de personas con discapacidades que demandan servicios especiales.

> Cuando hablamos de usuarios o comunidad de usuarios nos referimos al tipo de gente que acude a la biblioteca a hacer uso de ella. Esta gente puede diferenciarse por su edad, profesión, nivel escolar o tipo de necesidades de información que busca cubrir a través de la biblioteca (Figueroa, Lara y Delgado, 2002, p. 85)

Enseguida se explican algunos tipos de comunidades de usuarios.

Comunidades de usuarios

Comunidades indígenas. Sus integrantes poseen raíces históricas anteriores a la invasión o conquista de sus territorios y tienen la firme determinación de preservar, desarrollar y transmitir a generaciones futuras sus territorios, identidad étnica, patrones culturales, instituciones sociales y sistemas legales. Estas comunidades determinan, con frecuencia, sus propias formas de gobierno y poseen una lengua propia. Actualmente tenemos en México 62 grupos indígenas, cada uno con características propias, como el lenguaje, las costumbres, etcétera. Esto plantea serias dificultades para establecer servicios bibliotecarios para este tipo de comunidades, pues hay que contemplar: personal bibliotecario que hable la lengua de alguna de los 62 grupos, en tanto que se pretende impartir educación bilingüe a la población indígena en general (lengua indígena-español); ofrecer obras en lenguas indígenas para cada comunidad y bilingües para educación, cultura, recreación e investigación. En un inicio, establecer servicios bibliotecarios tradicionales como préstamo interno y externo, servicio de consulta, diversos talleres que acerquen a la comunidad a la biblioteca y que a la vez permitan la educación de usuarios indígenas, con objeto de favorecer y facilitar el establecimiento de servicios con medios electrónicos, como acceso a internet, uso de bases de datos, discos compactos y correo electrónico, entre otros posibles (Recursos de Información, 2003).

Comunidades rurales. Se trata de grupos de personas que por sus condiciones sociales, económicas y culturales se distinguen de otros sectores sociales de la colectividad nacional, y que están regidos total o parcialmente por sus propias costumbres o tradiciones o por una

legislación especial; cuentan con un espacio territorial demarcado y definido en donde puede hablarse varias lenguas indígenas, además cuentan con una historia común. De acuerdo con lo anterior, cada comunidad rural incluye personas provenientes de diversos grupos indígenas, se hablan varias lenguas y se encuentran ubicadas en un territorio bastante amplio, el cual puede ofrecer dificultades de acceso. Por lo anterior, es conveniente tomar y aplicar las experiencias en servicios bibliotecarios que se han establecido en otros países, pues ya se han enfrentado a dificultades similares y han planeado y dado a conocer esas acciones (Toledo, 1996). En Australia por ejemplo, cuentan con el servicio de préstamo rural, que es una rotación de acervos por todas las bibliotecas públicas, de acuerdo con la población rural que atienden, acervos que por supuesto se encuentran en lenguas indígenas además de la lengua oficial; disponen de un catálogo en microfilm o bases de datos de libros disponibles para préstamo a usuarios y entre bibliotecas; hay videos, grabaciones de libros, ediciones de bolsillo, libros de letra grande, cintas de música, juegos y juguetes. Cada biblioteca tiene una pequeña colección de referencia que está en proceso de ser complementada por una colección de títulos en CD-ROM. El servicio se proporciona con varios medios de comunicación como lancha, avión, carretera y ferrocarril (Pestell, 1999). En Australia no pueden utilizar canguros u osos koala para llevar libros, pero en México si se utilizan burros, mulas y caballos para llevarlos a lugares de acceso difícil. Sabemos que en la República Mexicana hay más de 6 700 bibliotecas públicas, a las cuales constantemente Conaculta envía libros y tarjetas catalográficas, pero el acervo en lenguas indígenas en la mayor parte de ellas es escaso cuando no nulo. Si Conaculta, con el apoyo del gobierno federal y de organismos internacionales logra establecer *servicios bibliotecarios para comunidades rurales e indígenas*, éstos podrían integrarse a los *servicios de préstamo rural e indígena* que los apoyarían para su desarrollo social, educativo, económico y cultural. Esperemos entonces los resultados del Programa de Servicios Bibliotecarios Digitales en Comunidades Indígenas, que se inscribe en el Programa de Acceso de Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas, coordinado por la Dirección General de Bibliotecas del Conaculta.

Comunidades con necesidades especiales. Son grupos de personas que por sus características físicas o mentales necesitan de materiales, equipo e instalaciones expresamente elaborados para ellos, aunque

en la vida cotidiana estas personas deben adaptarse a los elementos disponibles no diseñados para su uso particular o cotidiano. Se trata de personas ciegas o con disminución visual, sordas o con disminución auditiva, con disminución física natural o accidental o con discapacidad mental. Son varios los servicios que la biblioteca ha instrumentado para estos usuarios. En ellos, la relación bibliotecario-usuario es muy estrecha por lo que la atención personal es muy importante. Cuentan con servicios de consulta rápida presencial, por teléfono y por correo electrónico, ayuda en tareas escolares, asistencia personal en investigaciones, guía de lecturas, asistencia en el uso de materiales distintos a los impresos, préstamo en sala e interbibliotecario. Hay para ellos, por ejemplo, colecciones de materiales grabados, libros y revistas en formato grande y en braille, entre otras opciones (Bopp y Smith, 2000).

Comunidad académica. Es el grupo de profesores, académicos e investigadores que trabajan en una institución educativa, publica o privada, involucrados en actividades de educación formal e informal, desarrollo institucional, gubernamental y social, que imparten el conocimiento a los afiliados a estas instituciones en todos los niveles educativos para el avance de la sociedad hacia un mejor desarrollo. Los servicios bibliotecarios que se proporcionan a esta comunidad específica son de apoyo a las actividades docentes en todos sus niveles, difusión de información actualizada relacionada con los programas de estudio que se imparten en las instituciones, contenida en revistas, libros, bases de datos, etcétera; préstamo de materiales a domicilio e interbibliotecario, fotocopiado y otros servicios más.

Comunidad científica. Se entiende que son las personas que se dedican de tiempo completo a la investigación en uno o varios campos de la ciencia, aunque también pueden impartir clases e investigar. Por ello los encontramos trabajando en instituciones educativas, industriales, privadas, culturales, etcétera. Su ámbito de trabajo puede abarcar niveles nacionales o internacionales. Los servicios bibliotecarios para la comunidad científica se basan en sus necesidades de información específica, de información orientada a un asunto o problema o sobre un autor, previo análisis de sus características y comportamiento informativo; se requiere además ser parte de una red bibliotecaria para una óptima prestación. Algunos servicios que se proporcionan a la comunidad científica son: préstamo de materiales, diseminación selectiva de información, acceso a bases de datos, fotocopiado, estantería abierta, traducción de documentos, bús-

queda de información en línea y discos compactos, localización y obtención de documentos, préstamo interbibliotecario y servicio de consulta (Calva González, 1998).

Comunidades virtuales. Son grupos cuya presencia en diversas actividades no es física, sino por medio de distintos servicios disponibles a través de internet. Sus necesidades se pueden satisfacer de inmediato o posteriormente, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación (Salazar, 2004). Para estas comunidades los servicios bibliotecarios se ofrecen y proporcionan mediante redes de telecomunicación e información como internet, tecnología digital, el uso de interfaces gráficas de usuarios, audio, animación, recursos multimedia, correo electrónico, archivos en disquetes o discos compactos, dispositivos y herramientas autoconfigurables, catálogos en línea, revistas y libros electrónicos (Morales Campos, 1996, pp. 42-43).

Otras comunidades. Además de las ya mencionadas, existen varios tipos de usuarios, como niños de varias edades, adolescentes, padres de familia, ancianos, estudiantes de diferentes niveles educativos, técnicos o profesionales, obreros, funcionarios públicos y otros, que forman comunidades heterogéneas con necesidades de información distintas para su formación, recreación, cultura, actividades y trabajos en general.

Fundamentos de los servicios de información

Desde la antigüedad hasta el día de hoy, las bibliotecas se han ocupado de localizar, seleccionar, adquirir, organizar, resguardar y difundir las obras que ha generado la actividad humana. La instrumentación de bibliotecas en sus diversas modalidades y servicios, ha obedecido a la necesidad de satisfacer un imperativo de información en cada época. Recientemente las bibliotecas han establecido servicios mediante una gran variedad de recursos y medios electrónicos, los cuales hay que estudiar, analizar, definir y aprovechar en beneficio de las diferentes comunidades a las que se proporcionan servicios de información. En el caso de las bibliotecas públicas, éstas tratan de seguir las directrices que la IFLA/UNESCO han establecido:

> [...] facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas

> y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas actividades intelectuales de entretenimiento y ocio. [Las bibliotecas] desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones (IFLA, Directrices... 2001, p. 8).

México no es la excepción y en sus bibliotecas o centros de información se siguen estas directrices en favor de la sociedad.

Por otra parte, la *Ley general de bibliotecas*, que entró en vigor a partir del 22 de enero de 1988, proporciona el fundamento legal para los servicios en las bibliotecas, mismos que ya se proporcionaban desde mucho tiempo atrás sin dicha ley; la diferencia estriba en que, a partir de ese año, el Estado se compromete a:

> [...] conjuntar los esfuerzos nacionales para lograr la coordinación dentro del sector público y la participación voluntaria de los sectores social y privado a través de la concertación, a fin de integrar y ordenar la información bibliográfica disponible en apoyo a las labores educativas, de investigación y cultural en general, para el desarrollo integral del país y de sus habitantes (México, Ley general de bibliotecas, 1988).

Actualmente el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 contempla llevar a la sociedad mexicana hacia la sociedad de la información; se han dado los primeros pasos, pero le queda muy poco tiempo al gobierno actual para cumplir con dicho objetivo.

Otro elemento de gran importancia es la fundamentación ética de los servicios de información. El aspecto ético siempre debe estar presente en las actividades del ser humano, sobre todo en la interacción entre personas de la misma profesión y la relación que esos profesionales tienen con las demás personas que demandan servicios, orientación, asesorías y proyectos. Una conducta y un trabajo intachable en los puntos anteriores es sinónimo de confiabilidad y de responsabilidad, imagen que es percibida por las personas con las que interactuamos. La conducta y el trabajo ético de un gremio en particular es la imagen de todos los profesionales ante la sociedad. De ahí la importancia de una conducta que sea siempre ética y de que las asociaciones de profesionales cuenten con un documento que norme dicha conducta (Bustamante Rodríguez, 2003). En el caso de México, el fundamento ético que norma a los bibliote-

cólogos es el *Código de ética*, preparado y difundido por el Colegio Nacional de Bibliotecarios (1991). Este documento regula los servicios y las actividades bibliotecarias en México en cuanto a los aspectos éticos a considerar sobre el trabajo bibliotecológico cotidiano.

Recursos humanos para los servicios de información

La presencia del elemento humano en los servicios de información es el factor que indica la calidad de éstos, cada una de las actividades en la biblioteca refleja la responsabilidad que el bibliotecario tiene ante la comunidad a la que sirve: selección, adquisición, procesos técnicos, servicios diversos, administración, etcétera. Si bien cada actividad es complemento de las otras y todas se relacionan estrechamente, quien está en contacto diario con los usuarios es precisamente el personal de servicios (Pineda, 1999). Por ello, la decisión de ubicar a determinada persona en cierto puesto de trabajo obedece a que se requieren ciertas habilidades y una preparación, técnica o profesional, orientada hacia ese puesto. Esto nos da idea de la importancia en conocer capacidad, responsabilidad y aptitudes personales y profesionales del personal idóneo, ya que esto permitirá una adecuada planeación e instrumentación de puestos de trabajo para los servicios ofrecidos a la comunidad. Los tiempos cambian y surgen actividades bibliotecarias *nuevas* debido a corrientes o cambios sociales y avances tecnológicos aplicados al trabajo diario de la biblioteca. Sabemos que en el fondo se trata de las mismas actividades, sólo que se ha dado otro nombre a la biblioteca, al bibliotecario y a los servicios. Y surge la pregunta obligada: ¿Cuáles son esas habilidades, capacidad, preparación, responsabilidad y aptitudes personales y profesionales? Al respecto, se puntualiza que:

> Un bibliotecario profesional indiscutiblemente debe poseer una sólida formación académica, dominar el aspecto técnico como la catalogación, clasificación, asignación de encabezamientos de materia, elaboración de bibliografías, dominio de las obras de consulta, etcétera; los cuales deberá manejar con profesionalismo, oportunidad y criterio (Orozco Aguirre, 1983).

Además, para enfrentarse con acierto a actividades derivadas del aprovechamiento y aplicación de recursos y medios tecnológicos en la biblioteca, con objeto de no quedar fuera de la llamada sociedad

de la información, a fin reducir la brecha digital, el bibliotecario debe estar preparado para responder adecuadamente a la comunidad en particular y a la sociedad en general, ya que el papel del bibliotecario, cada día transformado, exige mas capacidades y preparación, demanda acciones mayores de impacto y responsabilidad social. El bibliotecario se ha convertido en un agente social constructor de información dejando de ser, según algunos sectores de la sociedad, un mero facilitador de libros. Así, ahora debe estar al día con los nuevos nombres aplicados a la biblioteca, los cuales se relacionan en cada caso con la tecnología usada o aplicada; hay en el mundo bibliotecas virtuales, digitales, electrónicas, ciberbibliotecas, sin paredes y otras. En cuanto a los nuevos nombres para el bibliotecario, ahora se les denomina *profesionales de la información, gestores de la información, ingenieros de la información, cibertecario,* etcétera. Finalmente, es claro que la función que desempeña el bibliotecario sigue siendo la misma de antes; es el mediador entre los recursos de información que posee la biblioteca (impresos, electrónicos, audiovisuales, etcétera) y las necesidades de información a satisfacer de los usuarios. Hay que tener presente que los cambios tecnológicos son muy rápidos: *software, hardware,* bases de datos, discos compactos, internet y demás avances obligan a una actualización constante; quienes no lo hacen se arriesgan a quedar rezagados y por lo tanto, a ser excluidos de la sociedad de la información (Marquès Graells, 2004).

Vale la pena concluir este capítulo con una interesante afirmación de J. H. Shera, que nos impulsa a reflexionar sobre nuestra responsabilidad social como bibliotecólogos, así como la función social tan importante que realiza la biblioteca: *La sociedad ha determinado lo que ha sido la biblioteca del pasado y es la sociedad la que determinará lo que será la biblioteca del futuro.*

Referencias

ANDERS, M. E. (1967). El servicio de consulta en las bibliotecas especiales. *Bibliotecas y Archivos*, 1, 68-70.

ÄNG, C. y CANNON, R. E. (1999). *El papel de las bibliotecas públicas en una sociedad mediática e introducción de los medios electrónicos en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.

BOPP, R. E. y SMITH, L. C. (2000). *Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual*

para el bibliotecario de consulta. México: UNAM, CUIB: Fideicomiso para la Cultura México-EUA.

BUSTAMANTE RODRÍGUEZ, A. T. y PADIAL LEÓN, A. (2003). Perspectiva ética y deontológica para la profesión bibliotecaria. *Biblos: Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología,* 4 (16). Documento en línea. Recuperado el 26 de agosto, 2005 de: *http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=759408.*

CALVA GONZÁLEZ, J. J. (1998). Las comunidades científicas ante la información impresa y electrónica. En *La información en el inicio de la era electrónica* (pp. 1-23). México: UNAM, CUIB.

CASTELLS, M. (2004). *La era de la información: economía sociedad y cultura.* 5ª ed. México: Siglo XXI.

COLEGIO NACIONAL DE BIBLIOTECARIOS (1991). *Código de ética profesional.* Documento en línea. Recuperado el 29 de agosto, 2005 de: *http://www.cnb.org.mx/codigoetica.htm.*

ESTUDILLO GARCÍA, J. (2001). Surgimiento de la sociedad de la información. *Biblioteca Universitaria,* 4 (2), 77-86.

FERNÁNDEZ de ZAMORA, R. M. (2003). *La Red Nacional de Bibliotecas Públicas en su vigésimo aniversario.* Documento en línea. Recuperado el 22 de agosto, 2005 de: *http://www.conaculta.gob.mx/bibliotecario/ano3/ago_5.htm.*

FIGUEROA ALCÁNTARA, H. A., LARA PACHECO, G. y DELGADO ROMÁN, G. (2002). *El universo de las bibliotecas escolares: funciones, recursos y participación de la comunidad escolar.* México: Santillana.

GONZÁLEZ de GÓMEZ, M. N. (2000). La sociedad del conocimiento: conceptos y premisas. En *Contribución al desarrollo de la sociedad del conocimiento.* México: UNAM, CUIB.

GREEN, S. S. (1876). Personal relations between librarians and readers. *American Library Journal,* 1 (2-3), 74-81.

IFLA. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas.* (2001). Documento en línea. Recuperado el 30 de agosto, 2005 de: *http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf.*

LUGO HUBP, M. (2003). Investigación sobre servicios electrónicos de información. En *Investigación bibliotecológica: presente y futuro: memoria del XX Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la Información, 13, 14 y 15 de noviembre de 2002* (pp. 81-92). México: UNAM, CUIB.

MARQUÈS GRAELLS, P. (2004). *La información y el conocimiento — la gestión del conocimiento.* Documento en línea. Recuperado el 5 de julio, 2005 de: *http://dewey.uab.es/pmarques/infocon.htm*

MÉXICO (1988). *Ley general de bibliotecas*. Documento en línea. Recuperado el 17 de agosto, 2005 de: *http://www.cddhcu.gob.mx/leyinfo /pdf/134.pdf.*

MÉXICO (2003). *Documento de posición de México relativo a la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (Primera fase, Ginebra, 10 - 12 diciembre, 2003)*. Documento en línea. Recuperado el 2 de septiembre, 2005 de: *http://www.sre.gob.mx/uaos/documentos/posicion_ mex.doc.*

MÉXICO (2005). *Documento de posición de México relativo a la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (Segunda fase, Túnez, 16 - 17 noviembre, 2005)*. Documento en línea. Recuperado el 02 de diciembre, 2005 de: *http://portal.sre.gob.mx/uaos/pdf/Doc_posicion_ Mex_Tunez51_Web.pdf.*

MORALES CAMPOS, E. (Coord.) (1996). *La biblioteca del futuro*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.

MUELA MEZA, Z. M. (2003). *Un acercamiento a las barreras políticas en las bibliotecas públicas mexicanas*. Documento en línea. Recuperado el 30 de agosto, 2005 de: *http://www.geocities.com/zapopanmuela /barreraspoliticas.htm.*

OROZCO AGUIRRE, A. (1983). *El bibliotecario profesional: cualidades y características. Biblioteca Universitaria*, 5 (1). Documento en línea. Recuperado el 26 de agosto, 2005 de: *http://www.dgbiblio.unam.mx/ servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volV1/bibliotecario.html.*

PÁEZ URDANETA, I. (1993). Las diez principales tendencias actuales de la información. *INFOLAC*, 6 (2), 3-6.

PERALES OJEDA, A. (1975). *De la informática*. México: UNAM.

PESTELL, R. y SEMAN, A. N. (1999). Servicios de biblioteca pública para comunidades rurales y alejadas: modelos malayo y australiano. En *65th IFLA Council and General Conference Bangkok, Thailand, August 20-August 28, 1999*. Documento en línea. Recuperado el 15 de agosto, 2005 de: *http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/059-139s.htm.*

PINEDA, J. M. (1999). *El rol del bibliotecólogo en la sociedad de la información*. Documento en línea. Recuperado el 28 de agosto, 2005 de: *http://www.monografias.com/trabajos6/biso/biso.shtml# nuevo.*

PROGRAMA e-MÉXICO (2003). *¿Qué es la sociedad de la información?* Documento en línea. Recuperado el 25 de agosto, 2005 de: *http: //www.e-mexico.gob.mx/wb2/eMex/eMex_Que_es_la_Sociedad_de_ la_Informacion.*

Recursos de información para comunidades indígenas en Latinoamérica (2003). *El Bibliotecario*, 3 (30). Documento en línea. Recu-

perado el 20 de agosto, 2005 de: *http://www.conaculta.gob.mx/bibliotecario/ano3/diciembre.html.*

RICHARDSON, J. V. (1999). *Green Samuel Swett (20 February 1837-8 December 1918).* Documento en línea. Recuperado el 4 de julio, 2005 de: *http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/dis220/ssgreen.htm.*

RENDÓN ROJAS, M. Á. (2000). Sociedad del conocimiento. En *Contribución al desarrollo de la sociedad del conocimiento* (pp. 50-57). México: UNAM, CUIB.

SALAZAR, J. (2004). *Comunidades virtuales: una definición y caracterización tentativa.* Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta, Facultad de Ciencias Sociales y Administrativas. Documento en línea. Recuperado el 25 de agosto, 2005 de: *http://salazarjavier.mindspages.net/comunidadesvirtuales.pdf*

TOLEDO, V. M. (1996). *Principios etnoecológicos para el desarrollo sustentable de comunidades campesinas e indígenas.* Documento en línea. Recuperado el 20 de agosto, 2005 de: *http://ambiental.net/biblioteca/ToledoEtnoecologia.htm.*

TYCKOSON, D. A. (2001). What is the best model of reference service? *Library Trends,* 50 (2), 183-196. Documento en línea. Recuperado el 26 de agosto, 2005 de: *http://www.findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_2_50/ai_83342853.*

La biblioteca en la sociedad actual

Beatriz Casa Tirao

Introducción

Definir el mundo moderno en toda su complejidad no es tarea sencilla. En momentos en que se viven situaciones inesperadas en muchos aspectos de la existencia de los hombres y de las mujeres, cuando la tecnología parece erigirse en dueña y señora de nuestras vidas, cuando los poderes hegemónicos extienden su férrea dominación, no resulta fácil establecer un justo equilibrio en el análisis de estas circunstancias y de la manera como impactan a la sociedad.

Sería ingenuo tratar de negar que estamos viviendo una época de grandes transformaciones en diversos sentidos. Al mismo tiempo que la tecnología aporta cada vez más instrumentos que recibimos como impulsores del desarrollo de la sociedad y de la forma de vida en general, es posible percibir también que nuevos conflictos de diversos órdenes se plantean y contribuyen al desgaste social. Puede decirse que en gran medida lo anterior se origina en una tergiversación de los valores que hasta ahora parecieron los adecuados, lo cual implica, sin duda, la sobreestimación desmedida de los bienes materiales y de los objetos que los representan, de conceptos relacionados con criterios de eficacia y eficiencia y con evaluaciones que abarcan distintos aspectos de la actividad y la creación humanas ya que vivimos en una sociedad profundamente evaluadora que para ello utiliza parámetros relacionados con los criterios antes mencionados.

En el nuevo escenario, antes descrito, la información asume una gran importancia dado que, se supone, es el punto a partir del cual las sociedades actuales tienen la oportunidad de crecer y desarrollarse. En la actualidad también se ve favorecida por la tecnología de punta que abre perspectivas nunca antes imaginadas y es así que

a esta sociedad a la que se califica de postindustrial, globalizada, postmoderna y con otras denominaciones, se ha dado también en llamarla *sociedad de la información* y *sociedad del conocimiento*. Éste es un tema que a los bibliotecólogos nos interesa particularmente y merece ser examinado de manera cuidadosa para darle su justa dimensión. En consecuencia, en este examen debemos tener en cuenta a la biblioteca, institución que tradicionalmente se ha ocupado de la información, función que hoy comparte con otros organismos dedicados a atender acciones similares. En este capítulo se estudia la relación que existe entre la sociedad actual y las bibliotecas, a partir de considerar a éstas últimas como instrumentos importantes en el proceso de recuperación, organización y difusión de la información.

Una visión de la sociedad moderna

Desde el punto de vista del pensamiento político, la idea nuclear de la modernidad consistía en que el intelecto humano tendría que encarnarse en el Estado (Cruz Rivero, 2005). No obstante, en la actualidad, la visión moderna de la sociedad involucra muchos otros aspectos que corresponden a una totalidad integral que supone una clara relación con temas tan actuales como la pluralidad, la diversidad cultural, la globalización, el género, la diversidad sexual, la violencia, las nuevas formas de sujeción de los países poderosos hacia los más débiles y tantos otros. Es decir que la sociedad actual conjunta en sí misma múltiples facetas que llevan a la idea de una sociedad global e integradora en la cual, hay que tenerlo presente, los países periféricos suelen recibir los efectos menos positivos de la globalidad. Esta sociedad es, sin duda, distinta de la tradicional, capaz de grandes cambios y de nuevas propuestas y también de grandes exclusiones.

La vida social ha experimentado profundas perturbaciones causadas por cambios sucesivos y tan acelerados que ni siquiera permiten la reflexión serena acerca de los mismos. Sucede que "asistimos a una nueva dinámica, a la vez amenazante y estimulante. Amenazante porque se vienen abajo paisajes que nos eran familiares y permitían movernos con cierta previsión. No importa que la certidumbre fuese ilusoria; lo importante es la existencia de algunos elementos referentes compartidos. Ahora todo se acelera y nada está en su lugar. Junto con este sentimiento de precariedad, a veces paralizante, la nueva dinámica produce resultados creativos..." (Lechner, 1990).

En el contexto arriba mencionado es donde surgen los grandes cambios mundiales que se evidencian, entre otras circunstancias, en la globalización o sea en el mundo como una sola y grande unidad, la *aldea global* de la que hablaba Marshall MacLuhan, donde aparentemente no existen muros y quizá tampoco fronteras. Pero independientemente de la efervescencia que la globalización provoca en la actualidad, hay que tener en cuenta que la "globalización de los siglos XX y XXI es la continuación de una historia que se inició con los grandes descubrimientos del siglo XVIII" (Altvater y Mankopof, 2002), lo cual indica que no es un acontecer nuevo sino retomado en las circunstancias actuales que permiten su mayor afianzamiento y difusión. Y aún podríamos remontarnos a tiempos más antiguos, cuando los viajes de los pueblos navegantes establecían relaciones entre aquellos otros cuyos puertos tocaban, iniciando así una forma incipiente de globalización.

El fenómeno de la globalización tiene su origen en el campo de la economía y su impacto se proyecta en otros terrenos como el de la cultura, la política, la educación, la investigación, la tecnología. Es un hecho real que este fenómeno ha venido a incidir en las diversas sociedades con una tendencia a la homogenización que es necesario estudiar, cosa que muchos académicos ya estamos haciendo en diversos campos.

Lo cierto es que vivimos en los inicios de este nuevo milenio una situación nueva que nos permite abrirnos hacia otras sociedades y establecer nuevas formas de interrelación. El mundo, ahora, está en el patio de nuestra casa, rodeado por el marco del televisor o siendo escrito por el correo electrónico. En este sentido no cabe duda que la tecnología desempeña un papel prioritario para hacer posibles los hechos mencionados. Las telecomunicaciones, en combinación con la informática, amplían el escenario de las relaciones humanas. "Desde el momento en que la electrónica se convierte en el principal medio de comunicación, las sociedades empiezan a cambiar más rápidamente y se ponen en contacto a través de bits que se desplazan a grandes velocidades en todas direcciones" (Brunner, 1999).

Las nuevas tecnologías fomentan los cambios que se presentan en el campo internacional, los cuales son rápidos e interdependientes y cuyos ejes principales son los microcircuitos electrónicos, la capacidad de producir inteligencia y otras cualidades humanas en las máquinas, los materiales nuevos, la biotecnología, la informática

y las telecomunicaciones. Frente a estas situaciones que determinan cambios importantes en nuestro entorno, pero también en nuestros pensamientos y en nuestras acciones, vale la pena detenernos a reflexionar.

El fenómeno de la globalización tiene distintos rostros. Por un lado, muestra una serie de posibilidades en la interrelación de las personas y de los hechos, interrelación que tiene que ver, sin duda, con el desarrollo de la tecnología que cada día muestra nuevos avances. Esto hace suponer que las sociedades estarán en un camino de desarrollo permanente y éste no es un concepto erróneo. Pero lo que sí cabe destacar es que ese desarrollo es desigual, que grandes masas de población quedan fuera del mismo y que las brechas económicas se hacen cada vez más anchas y profundas y corresponden a similares brechas sociales. Esto desemboca, por otro lado, en la verdadera brecha digital que está provocada, precisamente, por esta imposibilidad de acceso a los bienes de la cultura en su sentido más amplio. En este contexto el hecho de la exclusión es un tema que se da de manera contundente.

En cuanto a la tecnología, no es posible dejar de reconocer el papel fundamental que cumple en la sociedad actual, especialmente las nuevas tecnologías que en el campo de la bibliotecología tienen una influencia innegable. Si la información es el vehículo por medio del cual el conocimiento es transmitido sobre diversos soportes y éstos se encuentran actualmente entre los productos de las nuevas tecnologías, la posibilidad de acceso total a una sociedad de la información justa y comprehensiva parece todavía lejana dados los escasos recursos tecnológicos que existen para atender a los grupos poblacionales más numerosos, más desposeídos y más marginados.

De cualquier manera, el de la globalización es un fenómeno imposible de negar o de fingir que no existe. Ya no es posible seguir ciñéndose al campo de las luchas nacionales o por la soberanía de los estados-nación sino que debe entenderse que la lucha también es global y reúne en sí misma la defensa de los derechos sociales pero también la de los derechos individuales. Esto debe tenerse en cuenta para comprender que los cambios que se experimentaron en los ochenta no sólo suponen el triunfo de las nuevas hegemonías sino también de nuevas categorías (González Casanova, 2003).

Lo anterior corresponde a la relación entre el discurso de la globalidad y una realidad que debemos analizar, comprender y asumir

con las reservas necesarias ya que ese mismo discurso ha resultado un instrumento eficaz para acentuar las formas de dependencia de los países periféricos en relación con los centrales, permitiendo que todo el peso de la crisis recaiga sobre los primeros y dentro de cada país, como siempre, se refleje sobre las clases económicamente más débiles y ahora también sobre los grupos medios (Casa Tirao, 2003).

Si buscamos resumir la idea que represente el perfil de la sociedad actual, podemos decir que en esta nueva sociedad existe una preeminencia de la tecnología que sólo favorece a algunos sectores; el sentido de una interrelación cada vez más estrecha gracias al empleo de esa misma tecnología y, al mismo tiempo, una sensación de aislamiento de los seres humanos, de falta de comunicación a pesar del enorme desarrollo de los medios que la permiten. Todo esto supone, sin duda, una nueva forma de sociedad en la cual se incluyen, además, nuevas circunstancias sociales que transforman conceptos y, a la vez, necesidades. El mundo de hoy se abre sobre cuestiones tales como la diversidad cultural, las migraciones masivas, los temas de género, las nuevas enfermedades, las distintas formas del manejo de la economía, las nuevas formas de imperialismo e, inclusive, sobre un cambio importante en la escala de valores que será oportuno analizar en su momento.

La biblioteca en la nueva sociedad

El surgimiento de la biblioteca es antiguo en la historia y en razón de ello ha pasado por diversas etapas de la misma y nos muestra cómo en, distintas instancias, fue protagonista de su propio papel. A través del tiempo, nuevos tipos de bibliotecas se han sumado a las primeras formas que ella tuvo que, en general, se inclinaban hacia el estilo erudito. De cualquier manera, creo que es posible estimar que las bibliotecas, a través de los tiempos, han sido un reflejo de las características de las sociedades en las cuales han estado inmersas y de las necesidades de las mismas.

Con el curso del tiempo otros organismos han surgido para compartir la responsabilidad en la gestión de la información, pero me atrevería a asegurar que la biblioteca sigue siendo la más cercana a la población en general, ya sea por los servicios que ofrece, por los niveles que atiende o porque su permanencia en el mundo del saber ha sido larga y efectiva.

La de hoy, sin duda, es otra sociedad y ya le hemos descrito, al menos someramente. Ahora deberemos ver cómo entra y permanece la biblioteca en esta nueva sociedad.

Las diversas circunstancias que se producen en una sociedad globalizada no son independientes unas de otras sino que se interrelacionan y dan lugar, de una u otra manera, a sociedades integradas o, por lo menos, medianamente integradas. Por esto es importante comprender que los individuos de esta época requieren, entre otras cosas, de un proceso educativo que se inserte en las circunstancias en que ellos mismos se desarrollan y les ayude a comprenderlas con justeza. Para ello requieren también de los elementos de apoyo que coadyuven con el proceso; entre estos elementos se encuentra en un lugar preferencial la información, ya que todo el quehacer educativo se basa necesariamente en fuentes documentales, tanto para los procesos de formación como para los de información propiamente dichos (Casa Tirao, 2003). En este escenario la presencia de la biblioteca se hace imprescindible.

A esta altura vale la pena hacer un paréntesis para reflexionar acerca de la información y el conocimiento en esta sociedad que nos ocupa. Éstos son dos temas íntimamente ligados a la biblioteca y en razón de ello merecen que se les dedique parte de este capítulo.

La existencia de los nuevos recursos que proporciona la tecnología de punta, aplicada especialmente a la información, determina la aparición de conceptos que tienen que ver con la capacidad que estos nuevos instrumentos poseen para, por ejemplo, interrelacionar distintos actores de diversas partes del mundo de manera simultánea en un mismo proyecto, a través de internet y de otros procedimientos con que cuentan.

A propósito de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación surgen cuestionamientos como los siguientes: "¿Abren éstas efectivamente y por sí solas las nuevas avenidas del desarrollo? El espacio virtual, ¿estrecha o ensancha la brecha del conocimiento entre los países? Y la cibercultura, ¿da lugar a nuevas formas de integración global y a un uso más simétrico de la información disponible a nivel mundial?" (Brenner, 2000).

El tema de la tecnología de la información es posible evaluarlo desde dos vertientes. La primera corresponde a la utilidad que la misma presta para el conocimiento de la existencia de fuentes de información y de su contenido; la segunda tiene que ver con la po-

sibilidad del empleo de la tecnología de la información por parte de los grandes grupos de población.

En cuanto al primer punto no existe duda acerca del aporte que las nuevas tecnologías significan para todas las actividades relacionadas con la información. La tecnología de la información es actualmente un instrumento ineludible para hacer posible el procesamiento y difusión de la misma.

La situación que se observa en el campo de la información, así como las perspectivas que permite avizorar su permanente desarrollo, han dado lugar a pensar en lo que se conoce como la sociedad de la información.

En un documento emitido por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) para la Reunión Regional de Tecnología de la Información para el Desarrollo, llevada a cabo en Santa Catarina, Brasil, el 20 y 21 de junio de 2000, se reconoce la importancia que las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) tienen en las economías de los países (CEPAL, 2005). No obstante, debe tomarse en cuenta el sentido que pareciera haber tomado últimamente el concepto de *sociedad de la información,* más relacionado con el empleo de la tecnología que con la creación, búsqueda, transmisión y creación de conocimiento. Esto propone un interrogante que nos formulamos muchos de quienes estamos en el campo de la información.

Se puede considerar que la información y los soportes que la hacen posible, gran parte de ellos pertenecientes a las llamadas tecnologías de la información, adquieren su verdadera dimensión en relación con los conocimientos de los que son portadores. Esto significa pasar de la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento.

Las características de la sociedad del conocimiento se originan en las profundas transformaciones que sufre la sociedad humana permanentemente. A partir de la segunda mitad del siglo XX y muy especialmente en las postrimerías del mismo, la sociedad en su conjunto ha conocido cambios que inciden sobre diversas áreas: los valores, la educación, las estructuras sociales y económicas, las ciencias, las artes, las interrelaciones entre las personas y entre los pueblos, las instituciones claves, entre otros.

Las telecomunicaciones, en combinación con la informática, amplían el escenario de las actividades y de las relaciones humanas y seguramente en este sentido todavía falta mucho por ver, dado que la tecnología crece en posibilidades cada día. Frente a la situación

antes descrita cabe preguntarse si nuestra sociedad es realmente una sociedad informada o es, solamente, una sociedad informatizada.

Entre los mitos acerca de la revolución que significaría la llamada sociedad de la información, algunos autores mencionan el hecho de que se atribuye a esta última la capacidad de promover el desarrollo económico para el cual los estados-nación y las economías nacionales se han vuelto superfluos en razón de una globalización que se apoya en los nuevos sistemas de información. Esto significaría que las tecnologías de la información estarían dando paso a un incremento en la productividad de alcances notables. No obstante, si se examina la situación de Estados Unidos, que es el país que mayor desarrollo ha alcanzado en tecnologías de la información, se aprecia que las cifras contradicen esta teoría porque: "Una comparación del crecimiento de la productividad en Estados Unidos durante el último medio siglo contradice las afirmaciones de quienes proponen la ocurrencia de una tercera revolución industrial. Entre 1953 y 1973, la productividad creció a una tasa promedio de 2.6% anual; posteriormente, entre 1972 y 1995, la productividad registró un incremento anual promedio de apenas 1.1%" (Fernández Saxe y Petras, 2001, p. 335). La pregunta que se plantea es cómo se explica entonces el crecimiento y expansión de Estados Unidos. Petras afirma que: "La palanca que ha abierto las puertas de la expansión estadounidense y europea no es (ni ha sido) una inexistente revolución informática sino el poder militar y la guerra de clases ordenada *desde arriba*. El mundo contemporáneo enfrenta dos hechos fundamentales: el uso estricto del poder militar de Estados Unidos para imponer su hegemonía y el asalto euroamericano en gran escala contra toda resistencia sociopolítica a la expansión de sus corporaciones multinacionales" (Fernández Saxe y Petras, 2001, p. 340).

Los párrafos anteriores retoman la opinión de los estudiosos de estos temas que, basados en investigaciones profundas y en datos estadísticos, consideran que las tecnologías de la información y la llamada sociedad de la información no empujan el desarrollo de los países. Esto nos afirma en el pensamiento antes expresado acerca de que la información adquiere su valor cuando se transforma en conocimiento, es decir cuando es reflexionada e internalizada por los individuos. Y aún más: cuando ese conocimiento se instala en el intelecto y pasa a formar parte del pensamiento de los individuos y cuando es susceptible de ser analizado y modificado de acuerdo al crecimiento intelectual y a la reflexión crítica de los individuos y

de su capacidad para discernir lo cierto de lo falso y para reconstruir el pensamiento de acuerdo con estas pautas. Esto es el saber, el cual considero como la verdadera meta a alcanzar a través de la información y del conocimiento. En este punto será bueno retomar el tema de las tecnologías de la información para dejar sentado que no se desconoce su valor como auxiliar del proceso informativo, pero que es necesario asumir ante ellas una actitud ecuánime que nos permita darles su justo valor. Por otro lado, también se debe tener en cuenta que la información no hace milagros y que sólo fructifica positivamente cuando sigue el proceso antes mencionado.

La biblioteca es el centro donde la información, dicho de manera esquemática, se procesa, recupera y disemina; por otro lado, continúa siendo, sin duda, el lugar adonde siguen acudiendo aquellos que requieren hacer búsquedas para obtener conocimiento acerca de las más diversas cuestiones. Igualmente, en las instituciones educativas de todos los niveles, la biblioteca es el apoyo innegable para que el proceso resulte exitoso. En los organismos de investigación y en las empresas, las bibliotecas especializadas tienen una función que cumplir. Las bibliotecas nacionales, por su parte, guardan la memoria cultural de cada país y sus tesoros bibliográficos.

Ahora bien, ¿cómo puede la biblioteca en cualquiera de sus manifestaciones responder a las exigencias de la sociedad actual? ¿Cómo puede continuar participando como constructora de la sociedad en un entorno que ha cambiado de manera notable y que hoy demanda soluciones a múltiples problemas que tienen que ver con la vida misma de los diversos grupos sociales. La primera respuesta que surge es la que se relaciona con la necesidad de que la biblioteca se encuentre estrechamente ligada a los usuarios reales y potenciales y a través de ellos se halle integrada en el medio en el cual se encuentra ubicada.

La misión que las bibliotecas encaran frente a las nuevas pautas sociales tiene que ver con diversas cuestiones y no es la menor de ellas la necesidad que tienen los individuos, hombres y mujeres, de comprender un mundo que cambia de manera acelerada y que en esos cambios van involucrados sentimientos tales como la angustia ante lo nuevo y lo desconocido, la zozobra ante la necesidad de adquirir los recursos necesarios para seguir creciendo en ese medio diferente cada día sin perder la autonomía personal y, sobre todo, para resolver la disyuntiva de cómo participar en la nueva sociedad no ya como "adaptado" a la misma sino como participante activo

en su construcción, capaz, inclusive, de fomentar las modificaciones necesarias a conceptos y hechos ya aceptados.

Dejamos ahí un cuestionamiento, un interrogante acerca de cómo hacer las cosas desde nuestra perspectiva como profesionales de la bibliotecología. Es urgente que pongamos sobre la mesa de discusión estos temas para tratarlos sin prejuicios y lograr de esta manera que la biblioteca sea realmente una institución de nuestra época, que vaya más allá del empleo de nuevos recursos tecnológicos para contribuir de manera efectiva al desarrollo de una sociedad cada vez más armónica donde los seres humanos puedan obtener el fin último de la existencia: la felicidad.

La función social del bibliotecólogo

El bibliotecólogo es, sin duda alguna, el motor que permite que los servicios de información o las actividades en las que se encuentra involucrado dentro de la amplia gama de las que hoy es posible que aborde, cumplan un rol positivo en relación con los receptores del resultado de su quehacer: los usuarios en cualquier instancia de la que se trate.

Las tareas relacionadas con los servicios de información tienen siempre un carácter educativo, de tipo formal o informal, ya sea de manera manifiesta o dentro de otros objetivos principales. El bibliotecólogo puede realizar diversas actividades, ya sea atendiendo a las demandas de aquellos que requieren su apoyo para responder a exigencias de su proceso formativo en cualquier nivel o, en otras circunstancias, resolviendo cuestiones curriculares u otras relacionadas con aquellos procesos que promueven el desarrollo de la sociedad. En cualquiera de estas circunstancias es posible apreciar que el bibliotecólogo tiene, por la naturaleza de sus funciones, un compromiso social que lo convierte en un profesional identificado con las necesidades de los individuos y de los grupos. Al bibliotecólogo corresponde una actividad viva, participante, tanto en el terreno profesional como en el humano y esto permite que se transforme en la fuerza que promueve los servicios que desde su posición él mismo presta, que sea el motor que los impulse y les dé sentido vital.

La formación de profesionales de la bibliotecología debe atender a requerimientos de orden social en el campo de la información ya que son agentes educativos con todas las responsabilidades que eso

supone. Por otro lado, para que el ser humano pueda ser realmente libre en todos los sentidos y pueda vivir en democracia, deberá alcanzar la capacidad crítica frente a los acontecimientos y a las pautas que lo rigen y esto sólo se logra cuando se tiene acceso a los distintos puntos de vista que existen acerca de un mismo asunto, para adoptar una posición propia frente a los cuestionamientos planteados. Volviendo a las antiguas pero siempre actuales palabras de Ortega y Gasset, podemos mencionar que "para determinar la misión del bibliotecario hay que partir no del hombre que la ejerce, de sus gustos, curiosidades o conveniencias, pero tampoco de un ideal abstracto que pretendiese definir de una vez para siempre lo que es una biblioteca, sino de la necesidad social que vuestra profesión sirve. Y esa necesidad, como todo lo que es propiamente humano, no consiste en una magnitud fija, sino que es por esencia variable, migratoria, evolutiva, en suma, histórica" (Ortega y Gasset, 1967, p. 70). O sea, dinámica y cambiante como lo es la misma sociedad.

El currículo para la formación de profesionales de la bibliotecología en otros tiempos puso su acento en los procesos técnicos, después en las comunidades de necesidad, es decir en los usuarios, lo cual permitía pensar en una revaloración del papel social que al bibliotecólogo corresponde. Hoy, no obstante, puede apreciarse que el currículum ha retomado un carácter menos abierto hacia la sociedad y el énfasis se da en la aplicación de los recursos de la tecnología para los procesos que exige el quehacer bibliotecológico.

Debe quedar claramente establecida la necesidad de que el profesional de la bibliotecología no limite su tarea a las labores técnicas, al empleo de la tecnología y ni siquiera a la prestación de los servicios. Si el bibliotecólogo no se integra activamente en la sociedad actual, sería como si se encasillara en la torre de marfil del siglo XIX. No obstante, podrían aparecer inconvenientes para que los hechos se dieran de manera satisfactoria y el obstáculo mayor podría radicar en la propia formación profesional del bibliotecólogo si ésta no tiende al desarrollo de una clara conciencia social y una acendrada vocación de servicio y, sobre todo, si no mueve al profesional a estimar su labor como un proceso destinado a insertarse en otro mayor, directamente relacionado con el devenir sociocultural.

El bibliotecólogo necesita tener una formación que le permita integrarse como elemento activo en el mundo y proyectar su visión más allá del ámbito habitual de trabajo para hacer de su actividad

una contribución efectiva para la solución de los problemas que hoy debemos afrontar en todos los niveles. Para cumplir con esta propuesta el bibliotecólogo requiere obtener, simultáneamente con la preparación técnica y profesional específica, un conocimiento lo más claro posible del medio socioeconómico en el cual va a desempeñar su labor, de los problemas que afectan hoy a la comunidad mundial y a la del propio país o región en particular y de las responsabilidades que en este contexto le competen como agente social y educativo.

A partir de lo anterior surge la reflexión acerca de las características que debe tener la formación profesional de los bibliotecólogos y bibliotecólogas. Esto supone la revisión permanente del plan de estudios, con fines de evaluación de los resultados de su aplicación para obtener de esta manera la información objetiva acerca de la medida en que se han atendido las necesidades de una formación moderna, de frente a la realidad de nuestros países, que no es la misma de aquellos donde se originan las pautas que sigue nuestra bibliotecología.

Mientras no asumamos que la realidad que nos rodea tiene demandas imperiosas relacionadas con diversas áreas, entre ellas la de la educación, donde nuestra labor está altamente comprometida, y que esta demanda está ligada a otras como salud, economía, recreación, etcétera, nuestra labor como bibliotecólogos permanecerá desligada del mundo real. En este sentido volvemos a recordar a Ortega y Gasset cuando expresa: "En suma, señores, la misión del bibliotecario habrá de ser no como hasta aquí la simple administración de la cosa llamada libro, sino el ajuste, la *mise au point* de la función vital que es el libro" (Ortega y Gasset, 1967, p. 70). Hoy podríamos enriquecer esta expresión en la forma, pero el fondo sigue siendo el mismo si apelamos al sentido humanístico que encierra, lo cual es, sin duda, el elemento que necesitamos para una formación integral de los profesionales de la bibliotecología.

Referencias

ALTVATER, E. y MAHNKOPF, B. (2002). *Las limitaciones de la globalización: economía, ecología y política de la globalización*. México: Siglo XXI.

BRENNER, J. (2000). *Cibercultura: la aldea global dividida: Mesa Redonda sobre Cibercultura, Hannover, 2000*. Documento en línea. Recuperado el 30 de abril, 2005 de: *http://www.GrnivicitiesBrunner.cubercult.html.*

BRUNNER, J. J. (1999). *Globalización cultural y posmodernidad*. Santiago de Chile: Fondo de Cultura Económica.

CASA TIRAO, B. (2003). Bibliotecología y sociedad. En Estela Morales Campos y Jaime Ríos Ortega (Coords.), *Mesa Redonda, Bibliotecología, Educación y Sociedad* (pp. 32-48). México: UNAM, CUIB.

CEPAL (2005). *Sitio web*. Documento en línea. Recuperado el 8 de mayo, 2005 de: *http://www.cepal.*

CRUZ RIVERO, J. W. (2005). La teoría de la cosmovisión: notas acerca de la modernidad desde la perspectiva sociológica. En D. Mihailovic y M. González Martínez (Comps.), *Pulsos de la modernidad: diálogos sobre la democracia actual*. México: Plaza y Valdés.

FERNÁNDEZ SAXE, J. y PETRAS, J. (2001). *Globalización, imperialismo y clase social*. Buenos Aires: Lumen.

GONZÁLEZ CASANOVA, P. (2003). La crisis del Estado y la democracia en el Sur. Citado por CASA TIRAO, B. (2003). Bibliotecología y sociedad. En E. Morales Campos y J. Ríos Ortega (Coords.), *Mesa Redonda, Bibliotecología, Educación y Sociedad* (pp. 32-48). México: UNAM, CUIB.

LECHNER, N. (1990). Un desencanto llamado postmoderno. En C. Carrizales (Ed.), *Modernidad o posmodernidad en la educación*. Cuernavaca: UAS: UAEM.

ORTEGA y GASSET, J. (1967). *Misión del bibliotecario y otros ensayos afines*. Madrid: Revista de Occidente.

La sociedad: principio y fin del bibliotecólogo

Eduardo Salas Estrada

Introducción

Reunir, organizar, preservar y hacer disponible a la sociedad la información existente es el objetivo fundamental de la bibliotecología, desde sus inicios hasta nuestros días.

Si bien el desarrollo de la bibliotecología puede abordarse desde una perspectiva histórica, antropológica, económica, etcétera, en el presente capítulo se analiza desde una perspectiva histórico-social.

Los temas que se tratan en la presente contribución son: aparición del lenguaje y la escritura, relación entre la sociedad y sus instituciones, evolución histórica y función social de las bibliotecas, educación bibliotecológica, características del bibliotecólogo y las bibliotecas en la sociedad global y, por último, el papel de la biblioteca en el cumplimiento de las necesidades de la sociedad.

El lenguaje es un hecho social

Que el lenguaje es un hecho social, es algo que no se discute y que, además, de forma consciente o inconsciente eleva al ser humano a un rango de especie superior, fruto en gran medida de su capacidad de trabajar en forma organizada y en sociedad. Además de esta cualidad de trabajar organizadamente en la producción de bienes materiales, la capacidad de razonar es de gran relevancia. Si consideramos al lenguaje como el medio inherente para la expresión del pensamiento, nos queda claro que es un producto social de absoluta importancia a lo largo de toda la historia de la humanidad (Saussure, 1973, p. 47).

El pensamiento, para concretarse, adopta la forma sensorial-material del lenguaje y se expresa a través de un sistema de signos mediante el cual el hombre transmite a sus semejantes la idea de una cosa y su imagen.

Sapir plantea que: "El lenguaje es un método exclusivamente humano, y no instintivo, de comunicar ideas, emociones y deseos por medio de un sistema de símbolos producidos de manera deliberada" (Sapir, 1974, p. 14).

Desde las ideas más simples y primitivas en sus orígenes, hasta las más elaboradas y científicamente concebidas en nuestros días, el ser humano ha tenido la necesidad de comunicar esas ideas como fin y, al mismo tiempo, como punto de partida de todo lo que históricamente ha ido acumulando como conocimiento individual y colectivo. Y todo eso que a través de la historia ha ido acopiando en conocimiento, no constituye otra cosa que información.

El desarrollo del conocimiento ha dado lugar a la creación de innumerables sistemas de lenguajes simbólicos, formales o artificiales. Estos lenguajes están muy estrechamente vinculados con los lenguajes naturales, pero constituyen sistemas de signos relativamente independientes.

Información es, y ha sido, todo lo que el hombre ha expresado a través del lenguaje (oral o escrito) en su afán de comunicar, como afirma Sapir, ideas, emociones y deseos. Por ello, la información es más que datos; alude al orden de las cosas, los hechos y fenómenos registrados de forma sistemática y vinculados con otros hechos y fenómenos.

Escritura y lenguaje

El acto aparentemente simple de la escritura y especialmente de la escritura alfabética, es uno de los descubrimientos intelectuales más importantes de la historia de la humanidad.

Puede conjeturarse que el hombre prehistórico, desde el periodo paleolítico inventó, para su propio uso, auxiliares de la memoria; pero esos auxiliares no han sobrevivido, con excepción de algunos dibujos y pinturas rupestres. Tuvieron que transcurrir muchos siglos para que la humanidad inventara sistemas alfabéticos de comunicación y nuevos soportes para registrar la información.

La sociedad y sus instituciones

La biblioteca históricamente ha sido, tanto en esencia como en función, una agencia holística de la sociedad. La esencia, un aspecto sobre todo interno, incluye los registros conocidos de la totalidad de las experiencias y creaciones de la humanidad. Ningún tema, experiencia o faceta de la civilización humana existe sin un lugar de ubicación dentro de los sistemas de clasificación diseñados para organizar los recursos de la biblioteca. Igualmente, la función, un aspecto sobre todo externo, idealmente relaciona a cada persona, grupo, agencia o institución como contribuyentes potenciales o como usuarios de los recursos bibliotecarios. El interés particular aquí es ver a la biblioteca en relación con su perspectiva externa: la sociedad. Esta clase de análisis requiere un examen de tres parámetros que influyen en la organización de la biblioteca:

1. La sociedad y sus instituciones.
2. El papel de la biblioteca para cubrir las necesidades de información de la sociedad.
3. La diseminación de información y conocimientos.

Una de las corrientes de la sociología, basada en los trabajos clásicos de Emile Durkheim hacia finales del siglo XIX, afirma que la conducta de las personas y los productos de la sociedad pueden entenderse mejor en el contexto de una red social total. Brevemente, una sociedad es un grupo grande, continuo y organizado de personas. Similitudes de propósitos, conductas e intereses caracterizan a cada sociedad. Cultura es la forma total de vida producida por una sociedad y es artificial, en el sentido de que deriva de la interacción entre los individuos dentro de la sociedad.

Generalmente se reconocen tres aspectos de la cultura:

- *La cultura social,* que incluye los componentes organizacionales (instituciones) tales como la familia y las estructuras económicas y políticas.
- *La cultura ideológica,* que incluye los sistemas de valores, la filosofía, los credos religiosos y otras normas por las que se rigen las acciones de la sociedad.
- *La cultura tecnológica,* que incluye los materiales que la sociedad emplea para vivir, entre ellos los objetos que satisfacen las

necesidades humanas básicas para alimentarse, refugiarse y vestirse.

Como puede observarse, un vínculo fundamental entre sociedad y cultura son las organizaciones sociales conocidas como instituciones. Cada sociedad establece tales instituciones para la supervivencia y perpetuación de su cultura, de acuerdo con las necesidades sociales en cierta circunstancia histórica.

Las sociedades generalmente reconocen tener cinco necesidades comunes o universales:

- Suministrar control social, mediante las instituciones políticas.
- Educar a los diferentes estratos de la sociedad, mediante las instituciones educativas.
- Proporcionar sustento a través de la producción de bienes y servicios, mediante las instituciones económicas.
- Cuidar y socializar a los nuevos miembros de la sociedad, mediante las instituciones de la familia y el parentesco.
- Ofrecer ciertas respuestas a preguntas fundamentales de la humanidad, mediante las instituciones religiosas, científicas, etcétera.

Las instituciones necesitan agencias para instrumentar sus actividades, y este requerimiento es vital cuando las sociedades son grandes y complejas. Una institución utiliza agencias de comunicación, por ejemplo, para regular el flujo de la información, ejercer control, difundir aspectos culturales de interés y relacionarse con otras instituciones de la sociedad. Una vez establecidas, las agencias pueden obtener diversos grados de independencia y jugar un papel en la evolución cultural de la sociedad; ese papel puede subsecuentemente incluir una interpretación de las funciones que la agencia desempeña en nombre de la sociedad.

En tal contexto, la biblioteca es una agencia de comunicación (Reith, 1984, pp. 5-6). Aunque los museos, galerías y los medios de comunicación masivos (periódicos, radio y televisión) también sirven a la función de comunicación, únicamente la biblioteca, entre esas agencias, sirve tanto a las funciones holísticas como históricas. De todas las agencias de comunicación, entonces, sólo la biblioteca sirve a todas las instituciones de la sociedad y por lo tanto puede ser reconocida como una fuerza esencial de integración.

Por ello, debido a su total integración en las manos y en el espíritu de la sociedad, la biblioteca también tiene el poder, en forma de sus recursos y a través de su interpretación, de influir, modificar, afectar e incluso destruir los parámetros sociales, económicos, políticos y físicos de su ambiente. La biblioteca puede por lo tanto funcionar como una agencia desconcertante y controversial de la sociedad, sin considerar si sus actividades son pasivas o resultado de un constante activismo. Paradójicamente, el papel de la biblioteca como una agencia activa en el cambio social raramente ha emanado desde adentro de la entidad misma.

Es oportuno reiterar que la biblioteca está íntimamente vinculada con su entorno social. Es una faceta de la sociedad que comparte, contribuye y funciona como un proceso de desarrollo. La biblioteca es producto de la sociedad y no la base de la sociedad. Como tal, es un organismo sujeto a cambios, modificaciones y renovaciones cíclicas de sus propósitos y funciones, así como métodos de organización, servicios, difusión, etcétera.

La biblioteca

Con estos antecedentes vale la pena preguntar: ¿por qué llegaron a existir las bibliotecas? Como ya se explicó en el apartado relativo a escritura y lenguaje, una característica de los seres humanos, que los distingue del resto de las especies, es la habilidad de registrar información fuera del individuo.

Las bibliotecas llegaron a existir como resultado de una revolución tecnológica: la invención de la escritura. Ellas dieron un salto gigantesco con otra revolución: la invención del alfabeto, que facilitó la enseñanza-aprendizaje de la escritura y la lectura, y permitió difundir la cultura a una audiencia mayor. Los formatos más antiguos, por ejemplo tablillas de arcilla y rollos de papiro, permitieron el almacenamiento de información, pero no facilitaron su manejo, recuperación y preservación.

Las primeras bibliotecas que se conocieron en el mundo estuvieron ubicadas en el Cercano Oriente, una área extensa llamada la cuna de la civilización. Entre otras, destacaron las culturas de Mesopotamia, inventoras de las tabletas de arcilla, y de Egipto, inventoras del papiro, en ambos casos excelentes soportes de información para su época y contexto geográfico.

Otra cultura sobresaliente, la griega, floreció en el Mediterráneo. Muchas nuevas ideas y actividades surgieron allí pero tal vez el desarrollo más importante fue el del alfabeto. Los griegos tomaron ventaja de su gran aporte (Wright, 1977).

En tiempos de la República romana, debido a su economía basada en la guerra, Roma comenzó a extender sus dominios desde la península italiana para conquistar nuevas tierras y casi inmediatamente entró en contacto con la cultura griega, la cual influyó notablemente en la cultura romana. Conforme Roma avanzó en sus afanes imperialistas, florecieron bibliotecas de diverso tipo (imperiales, religiosas, eruditas y privadas, entre otras), algunas de ellas con acceso público.

En los primeros siglos de nuestra era, la necesidad de un soporte que permitiera un acceso más fácil y rápido a los textos que pudieran apoyar diversos conocimientos o perspectivas, llevaron a la adopción del *codex*, hojas de pergamino encuadernadas en un volumen, el cual fue prototipo del libro.

Durante la Edad Media, la producción, organización y resguardo de colecciones de manuscritos estaba centrado en los monasterios. Esta fue una característica de la Iglesia católica, y algunas ordenes establecieron el copiado de manuscritos como parte de las reglas y funciones monásticas. Durante esa época, las colecciones de bibliotecas crecieron lentamente, debido a que la copia de manuscritos era un proceso laborioso y pocos títulos nuevos estaban disponibles fácilmente para copiar.

La introducción del papel en Europa y la invención de la imprenta de tipos móviles por Gutenberg hacia 1438 (aunque hasta alrededor de 1455 se imprimió el primer libro impreso por medio de su invento, la Biblia de 42 líneas) derivó en otra revolución social de profundas consecuencias. Pudieron producirse múltiples copias a gran escala y distribuirse ampliamente. Entre otras consecuencias, la Iglesia católica perdió su poder de controlar el flujo de ideas y, con el paso de los siglos, se privilegió la secularización de la cultura, el conocimiento y el raciocinio en la sociedad en su conjunto. En el campo de los libros y las bibliotecas, por ejemplo, las controversias de censura del siglo XVI tuvieron un resultado irónico: la necesidad de especificar cuáles libros no eran aceptables llevaron a una mayor precisión en la descripción bibliográfica. Conforme evolucionó, la imprenta misma impuso cambios en la forma y estructura de los libros, añadiéndoles portadas, paginación, el concepto de

autoría, atribución de ideas a otros autores mediante las referencias, etcétera (Eisenstein, 1980).

En la Antigüedad, en la Edad Media y en el periodo temprano de la Edad Moderna, el acceso a los textos estaba limitado a pequeños segmentos de la sociedad: gobernadores, sacerdotes y eruditos del mundo antiguo; clérigos, profesores universitarios y algunos miembros de la nobleza en los tiempos medievales. Conforme el círculo de las personas letradas se fue ampliando desde tiempos antiguos, el enfoque de las colecciones bibliotecarias se extendió para incluir obras literarias, filosóficas, históricas, entre otras. En la Edad Media predominaron los temas religiosos pero la expansión de los horizontes intelectuales del Renacimiento condujo a bibliotecas más grandes y heterogéneas, a lo que se añadió el redescubrimiento de los clásicos griegos y latinos.

Durante el Renacimiento, el desarrollo del comercio, negocios y bancos condujo al aumento de la población en las ciudades. Para trabajar en este entorno se requería más gente educada, por lo que la industria de los impresos se diversificó y la producción de libros aumentó considerablemente.

El principal movimiento cultural que moldeó las bibliotecas en los siglos XVII y XVIII fue la Ilustración o Edad de la Razón, movimiento representado por diversos pensadores como Descartes, Diderot, Rousseau, Voltaire, Locke, entre otros y base fundamental de la Edad Moderna. El énfasis en el impulso del conocimiento tuvo efectos notables sobre el desarrollo bibliotecario, por ejemplo, la observación y clasificación de los fenómenos naturales se extendió hacia la ordenación de todos los conocimientos, y surgieron sistemas filosóficos de clasificación del conocimiento que influyeron notablemente en la organización de las colecciones de las bibliotecas. Otro gran aporte, derivado del surgimiento de las primeras naciones-estado en el sentido moderno, fue la creación de bibliotecas nacionales (Febvre, 1976).

La difusión de la educación de masas en Europa y Estados Unidos en el siglo XIX creó una clientela para las bibliotecas públicas. La misión de las universidades del siglo XIX cambió de ser transmisoras de la cultura a ser creadoras de nuevos conocimientos, conduciendo a la necesidad de vastas bibliotecas de investigación en el siglo XX. De manera semejante, la Revolución industrial y la mayor actividad de distintas entidades del gobierno, con el tiempo crearon la necesidad de bibliotecas especiales. Además, desarrollos en las tec-

nologías de fabricación del papel, imprenta y encuadernación en el siglo XIX hicieron los libros más baratos y abundantes que nunca antes.

Las bibliotecas han sido afectadas por los cambios tecnológicos del siglo XX. Materiales audiovisuales, microformatos, recursos digitales disponibles a través de internet y bases de datos automatizadas conviven con los libros y publicaciones periódicas como medios usados por los bibliotecarios para proporcionar acceso a la información que necesitan los usuarios de la biblioteca. Las condiciones sociales y los formatos han cambiado a través de los últimos cinco mil años, pero no así el papel esencial del bibliotecario: servir como intermediario entre la persona que busca acceso al conocimiento y las ideas almacenadas en los registros de la humanidad.

Educación bibliotecológica

Sin duda, la educación formal de bibliotecólogos es un aspecto fundamental en la consolidación de la biblioteca dentro de la sociedad. El inicio de la educación bibliotecológica fue producto de su tiempo, el último cuarto del siglo XIX, cuando muchas nuevas profesiones, que demandaban una preparación educativa más amplia, surgieron en las naciones occidentales. Antes de esto los bibliotecarios fueron entrenados en el lugar de trabajo mismo o llegaron a las bibliotecas desde otros campos académicos. Los bibliotecarios académicos fueron a menudo profesores (activos o retirados) a quienes les dieron el trabajo adicional de la administración de la biblioteca. Los bibliotecarios de bibliotecas públicas recibieron algún entrenamiento en clases organizadas por la biblioteca o sirviendo como ayudantes (McChesney, 1984, pp. 33-47).

El primer programa de educación bibliotecológica fue establecido por Melvil Dewey en el Columbia College en 1877. La escuela (denominada Escuela de Economía Bibliotecaria) admitió mujeres en sus clases, una política revolucionaria en aquellos días.

En México se funda la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía en el año de 1945 y desde entonces ofrece estudios profesionales de manera ininterrumpida. Desde 1956, la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México ofrece la carrera de Bibliotecología y actualmente, además de la licenciatura, brinda también los niveles de maestría y doctorado en Bibliotecología y Estudios de la Información.

A la fecha se cuenta con programas de licenciatura en diversas universidades del país, por ejemplo en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Universidad Autónoma de Nuevo León, Universidad Autónoma de Chiapas y Universidad Autónoma del Estado de México. Además, la Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información de la FFyL, UNAM, ha firmado convenidos de colaboración académica con la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y con la Universidad Autónoma de Mérida, por los cuales se imparte dicho programa en las entidades mencionadas.

Sociedad global

El avance de la computación y las redes de telecomunicaciones ha impactado profundamente las comunicaciones interpersonales, el intercambio de información en formatos electrónicos, sobre todo a través de internet y la *web* y ha sido una base esencial en la configuración de una sociedad también en red y global.

Todo lo anterior, y muchos otros fenómenos ocurridos en los distintos campos del conocimiento durante el siglo anterior, ha llevado a diversos estudiosos de la sociedad a plantear la necesidad de profundizar en las investigaciones que sobre la sociedad global se realizan y, tal como lo expresa Octavio Ianni: el descubrimiento de que el mundo se volvió mundo, de que el globo ya no es sólo una figura astronómica, de que la Tierra es el territorio en el que todos nos encontramos relacionados y remolcados, diferenciados y antagónicos, ese descubrimiento sorprende, encanta y atemoriza. Se trata de una fina ruptura drástica en los modos de ser, sentir, actuar, pensar y fabular. Un evento heurístico de amplias proporciones, que estremece no sólo convicciones sino también visiones del mundo (Ianni, 1996, pp. 171-173).

El mundo ya no es exclusivamente un conjunto de naciones, estados-naciones, en sus relaciones de interdependencia, dependencia, colonialismo, imperialismo, bilateralismo, multilateralismo. Simultáneamente, el centro del mundo ya no es principalmente el individuo, tomado singular y colectivamente, como pueblo, clase, grupo, minoría, mayoría, opinión pública. Aunque la nación y el individuo sigan siendo muy reales, incuestionables y estén presentes todo el tiempo, en todo lugar, y pueblen la reflexión y la imaginación, ya no son *hegemónicos*. Han sido subsumidos formal o real-

mente por la sociedad global, por las configuraciones y los movimientos de la globalización. El mundo se ha mundializado, de tal manera que el globo ha dejado de ser una figura astronómica para adquirir más plenamente su significación histórica (Ianni, 1996, pp. 171-173).

Estos cambios vertiginosos a escala mundial implican un replanteamiento y reflexión serias acerca de las características y responsabilidades del bibliotecólogo en la sociedad global, tema que se trata a continuación.

Perfil y función del bibliotecólogo y las bibliotecas en la sociedad global

En un mundo que está cambiando tan rápidamente, los bibliotecólogos tienen sin embargo que continuar con la selección, organización, recuperación y distribución de información para una sociedad al mismo tiempo local y global, en la que con fundamento en principios éticos de nuestra profesión, podamos brindar los mejores servicios a todas las personas que lo soliciten, procurando mantener nuestros intereses personales al margen de los de cada usuario individual o del colectivo de usuarios de nuestra comunidad.

Sin pretender hacer una representación exhaustiva, debemos sin embargo recordar algunos valores bibliotecarios, con la intención de que podamos reconocer elementos que posiblemente ya tenemos en lo individual, y otros que tal vez podamos incorporar en nuestro desempeño ético-profesional.

Además de una sólida preparación profesional, se requiere que los bibliotecólogos desarrollen un sistema de valores que estén presentes en el desempeño de sus actividades en la atención de las necesidades de información que le demanden sus usuarios; entre otros, podemos citar los siguientes:

Jesse Shera, uno de los pensadores principales en el campo de la bibliotecología desarrolló una perspectiva social interesante que comprende los aspectos siguientes:

- El problema de cómo aprenden los humanos.
- El problema de cómo se genera y perdura el saber dentro de la sociedad y cómo el conocimiento de una persona es parte del conocimiento que posee la sociedad como un todo.

- Cómo ha evolucionado a través del tiempo y las culturas la historia y filosofía del conocimiento.
- Qué tan eficaces y responsables han sido los sistemas bibliotecarios para cumplir las necesidades de información, conocimiento y comunicación entre los individuos y en la sociedad (Gorman, 2000).

Los valores sociales que podemos inferir de Shera son: investigación, responsabilidad, alfabetización y aprendizaje, servicio y el bien de la sociedad.

Otro pensador destacado fue Samuel Rothstein. Él indica cuatro valores indispensables:

- Un compromiso especial hacia la lectura.
- Ampliar los horizontes y elevar el gusto de buenas obras por parte de la comunidad, mediante una selección rigurosa del mejor material.
- Libertad individual.
- Ayudar a la gente a encontrar y usar la información que necesita.

Consideró que un bibliotecario profesional debería tener capacidad y habilidad en las áreas siguientes:

- Desarrollo de colecciones.
- Control bibliográfico.
- Servicios de consulta e información.
- Trabajo de asesoría para los lectores.
- Administración (Gorman, 2000).

Por su parte, Fink define los siguientes valores profesionales:

- Servicio, responsabilidad, valores filosóficos, valores democráticos.
- Los valores generales, por ejemplo valores de trabajo, valores de satisfacción.
- Los valores personales, es decir aquellos que se aplican particularmente a los bibliotecarios como grupo profesional: valores humanistas, valores idealistas, valores estéticos, entre otros (Gorman, 2000).

Es importante insistir que todas las perspectivas éticas y la actuación responsable en sí por parte del bibliotecólogo, repercute profundamente en la sociedad en su conjunto.

El papel de la biblioteca en el cumplimiento de las necesidades de información de la sociedad

Las funciones sociales de la biblioteca son más importantes y vitales que en cualquier otro tiempo de la historia, como resultado de un cambio en la filosofía individual y colectiva. Este cambio comienza en el siglo XIX y permea gran parte del pensamiento presente (Landheer, 1957, pp. 3-4). El cambio fue la culminación de un largo proceso de transformación, durante el cual la conciencia individual ha sido desplazada en diversos casos por una conciencia de grupo.

Karstedt, en su examen sociológico de la biblioteca expresó este fenómeno como el reemplazo de la conciencia individual por la conciencia colectiva (Landheer, 1957). Un ejemplo notorio es la conciencia colectiva del estado-nación, como uno de los pilares cruciales de la Edad Moderna. El comienzo del desarrollo de la biblioteca moderna coincidió con dicho periodo histórico. Por lo tanto la realización completa del papel de la biblioteca y su función como agencia social tuvo que esperar una etapa particular en la evolución histórico-social. Las bibliotecas ahora continúan desarrollando su potencial óptimo en aquellas áreas más avanzadas del *continuum* sociológico; sin embargo, el carácter, función y habilidades de las bibliotecas a través del mundo varían en respuesta al entorno socioeconómico del ambiente local.

Las funciones de la biblioteca asumen un mundo dinámico, más que estático; si no hubiera muchos cambios tanto en las diversas esferas de la vida y de la convivencia social, la comunicación sería un ejercicio redundante e inútil. El cambio y la variación son consustanciales a la humanidad, así como son parte del mundo físico y forman las bases que subrayan la razón de ser de la biblioteca. La biblioteca es una agencia creada por la sociedad para documentar las variaciones encontradas a través de los contextos sociales y naturales.

Por ello, las funciones de las bibliotecas mismas están sujetas a cambios, renovaciones e incluso reemplazos, y pueden incluir roles todavía no identificados o cumplidos. Además, algunas de las funciones pueden considerarse contradictorias en relación con otras;

demasiadas y diversas son las fuerzas sociales que moldean la estructura y función social de la biblioteca.

No obstante, algunos aspectos esenciales de la biblioteca, que pueden juzgarse muy estables, son los que a continuación se explican.

Repositorio

La custodia y responsabilidad de los registros gráficos de la sociedad es tal vez la más prolongada, permanente y visible de los roles de la biblioteca. La recolección, conservación y organización bibliográfica de la información son aspectos de su función de repositorio y archivo, la cual instituye a la biblioteca como guardiana y preservadora de proporciones casi monopólicas. Tal función de repositorio es socialmente indispensable, por lo que la biblioteca efectivamente añade valor intelectual a la acción de cualquier comportamiento humano a través de la preservación de sus registros.

Información

La diseminación de los datos contenidos en su colección es una segunda función de la biblioteca. Obtener datos que nunca van a ser utilizados es un desperdicio, porque la información es un producto social, cultural y económico diseñado para consumirse o intercambiarse después de producida, como cualquier otro bien o servicio. En el ejercicio de esta función es que se realiza verdaderamente el valor de la biblioteca para la sociedad. Así como la función de repositorio es el corolario del sistema moderno de adquisiciones, la función de información es el corolario de los sistemas modernos de consulta y préstamo de las obras.

Al respecto, Machlup (1962) nota que las necesidades de información se derivan de una diversidad de fuentes intelectuales y estéticas, recreativas y de ocio, así como requerimientos de investigación que pueden satisfacerse mediante la provisión de información del sistema bibliotecario. La información es un recurso pero difiere de otros recursos en el sentido de que es renovable y potencialmente eterna. Una forma en que la biblioteca puede aumentar su utilidad y mejorar los registros de información está en el eficiente control bibliográfico de los materiales y a través de la educación de su per-

sonal. Si la biblioteca abandona o desconoce la información que contiene, falla en su responsabilidad social.

La provisión de información hace de la biblioteca un vehículo esencialmente democrático, y democratizante. La negación de acceso, por ejemplo, de cierto tipo de obras por parte de la biblioteca puede ser equivalente a un comportamiento antisocial y un rechazo de las responsabilidades profesionales.

Educación

Históricamente, la educación está cercana e inseparablemente atada a las funciones de repositorio y de ofrecer información y es claramente uno de sus vínculos más fuertes con otras instituciones. La tradición de aprendizaje desde los principios de la civilización hasta nuestros días es una de las funciones más íntimamente vinculada con la esencia de las bibliotecas y su razón de existir y cumplir a cabalidad su papel social. Vale la pena destacar que en concordancia con esta función, el bibliotecólogo realiza también, en diversos tipos de bibliotecas, actividades directas de naturaleza docente, de enseñanza y académica. Asimismo, en muchos casos, el bibliotecólogo tiene un estatus académico y de reconocido prestigio en las instituciones donde colabora (Murgio, 1969, p. 200).

Defensa social

La defensa social demanda una posición social sin inhibiciones para la biblioteca. Mucho del trabajo derivado de esta función, la cual no está exenta de críticas y desafíos, resulta de la profesionalización de los bibliotecólogos y de que la sociedad valore la importancia de esta profesión.

Por otra parte, queda claro que la evolución de las bibliotecas, los soportes en que se transmite información, así como la ampliación de los horizontes de la profesión ha implicado cambios en la definición tradicional y los límites de la biblioteca como depositaria de publicaciones impresas para incluir un amplio rango de tipos de materiales no impresos, digitales e incluso las clases de representaciones y programas más comúnmente percibidos como facetas de las artes dramáticas y escénicas (Reeves, 1980, p. 5).

Diseminación de información y conocimientos

La biblioteca es un agente de comunicación, con responsabilidades particulares de obtener y transferir información y conocimientos para el avance de la sociedad y su cultura. Sin conocimiento, no hay progreso. La biblioteca, por su naturaleza holística, es la agencia principal de la sociedad asociada con el avance de la misma. Como se ha notado, sin embargo, no todo el conocimiento está representado en los registros gráficos convencionalmente contenidos en las colecciones de la biblioteca. Machlup (1962) señala, por ejemplo, que la música instrumental y las artes visuales también son objetos del conocimiento. La música y el arte reproducido en los libros, tradicionalmente han sido parte de la biblioteca, pero sólo muy recientemente la adquisición de tales materiales en su forma original ha llegado a ser parte de los materiales adquiridos por las bibliotecas.

El proceso de comunicación es la base de la transformación de información en conocimiento, y en este proceso la biblioteca asume un papel prominente en la estructura social. La información se convierte en conocimiento, cuando la información es transmitida o comunicada a personas o lugares más allá de su sitio de origen. La biblioteca debe participar en esta dinámica si va a servir eficazmente a la sociedad, y debe estar activa cuando hay una necesidad que requiere ser satisfecha; por su actividad y función, la biblioteca proporciona la oportunidad de satisfacer las necesidades de información de la sociedad.

El funcionamiento continuo de la biblioteca en la sociedad puede entenderse mejor a través de la conciencia de que existe un continuo proceso de aprendizaje que permite el conocimiento de las características de la biblioteca y sus usuarios, las barreras y resistencias a su uso, los incentivos y discentivos de la sociedad hacia el uso de la información, entre muchos otros aspectos (Harris, 1981, pp. 129-130).

En la red de comunicaciones, la biblioteca puede asumir una estructura jerárquica de varios niveles, sea vertical u horizontalmente. Los diversos tipos de bibliotecas (públicas, universitarias, escolares, nacionales, etcétera) son parte de tal estructura dentro de los sistemas de comunicación de la sociedad.

Referencias

EISENSTEIN, E. (1980). *The printing press as an agent of change: communication and cultural transformation in Early Modern Europe*. Cambridge: Cambridge University Press.

FEBVRE, L. y MARTIN, H.-J. (1976). *The coming of the book: the impact of printing, 1450-1800*. London: NLB.

GORMAN, M. (2000). *Our enduring values: librarianship in the 21st century*. Chicago: American Library Association.

HARRIS, M. H. y SODT, J. (1981). Libraries, users, and librarians: continuing efforts to define and extent of public library use. *Advances in Librarianship*, 11, 129-130.

IANNI, O. (1996). *Teorías de la globalización*. México: Siglo XXI.

LANDHEER, B. (1957). *Special functions of library*. New York: Scarecrow Press.

MCCHESNEY, K. (1984). *History of libraries, librarianship and library education*. Littleton, Colorado: Libraries Unlimited.

MACHLUP, F. (1962). *The production and distribution of knowledge in the Unites States*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.

MURGIO, M. P. (1969). *Communications graphics*. New York: Van Nostrand Reinholt.

REITH, D. (1984). The library as a social agency. En A. R. Rogers (Ed.), *The library in society* (pp. 5-16). Littleton, Colorado: Libraries Unlimited.

REEVES, W. J. (1980). *Librarians as professionals*. Lexington, Massachusetts: Lexington Books.

SAPIR, E. (1974). *El lenguaje*. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.

SAUSSURE, F. (1973). *Curso de linguística general*. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.

WILKIN, A. (1981). Personal roles and barriers in information transfer. *Advances in Librarianship* 11, 129-130.

WRIGHT, H. C. (1977). *The oral antecedents of Greek librarianship*. Provo, Utah: Brigham Young University Press.

La importancia de la ética en el entorno bibliotecológico

César Augusto Ramírez Velázquez
Marisa Rico Bocanegra
Hugo Alberto Figueroa Alcántara

Introducción

La sociedad actual es una sociedad globalizada, que ha experimentado profundas transformaciones en diversos aspectos de la vida cotidiana. Entre otros, podemos considerar que, respecto a épocas anteriores, la esperanza y calidad de vida, la educación, el acceso a la información, el combate a enfermedades, los medios de transporte y comunicación han mejorado considerablemente. Igualmente, se han generado nuevas formas de relación entre las personas, así como de ellas con las instituciones, fenómenos que reconfiguran notablemente los modelos de convivencia social (Prats, 2004, p. 11).

En tal contexto, la reflexión y actuación ética se ha adaptado a los nuevos tiempos, por lo que uno de los campos emergentes de la ética lo constituye la *ética aplicada,* también denominada *ética práctica,* con aplicaciones en diversos campos tales como la bioética, la ecología, los centros de trabajo, las instituciones educativas, entre otros.

A su vez, es indudable que el sector de la información es uno de los que ha tenido cambios más espectaculares, tan es así que ha emergido una rama especial de la ética aplicada: la *ética de la información.* El bibliotecólogo, en tal sentido, tanto desde la perspectiva profesional como desde la función social, que ejerce no debe estar ajeno a estas tendencias, que en gran medida implican apertura, flexibilidad, honestidad intelectual y responsabilidad social.

De acuerdo con lo anterior, el propósito del presente capítulo es analizar diversos elementos, problemáticas y perspectivas vinculados con la importancia de la ética en el quehacer bibliotecológico.

Ética y moral

Para tener conocimiento de este concepto tan utilizado, *ética*, es preciso analizar diversas acepciones del mismo, así como su relación con el concepto de *moral*.

El término *ética* para André Comte-Spanville tiene una connotación relacionada con la moral pero desde un punto de vista en donde la moral obliga y la ética aconseja. De manera general este autor explica que por moral se entiende el discurso normativo e imperativo que resulta de la oposición entre el bien y el mal, considerados como valores absolutos y trascendentes. A la vez, por ética se entiende el discurso normativo pero no imperativo, que resulta de la oposición entre lo bueno y lo malo, considerados simplemente como valores relativos (Compte-Spanville, 2003, p. 205).

Como se puede observar, la ética determina la referencia a los comportamientos humanos, ordenados conforme a ciertos principios y normas prescritos por la cultura imperante en cada sociedad. Asimismo, la ética no está separada de la moral, ya que constituye parte de ésta; la ética define el control de las decisiones al momento de tomarlas. Esto es, actuar con honestidad y responsabilidad o no en el momento adecuado y según las circunstancias.

Así, una vez explicado el marco conceptual de la ética, podemos relacionarla con el ejercicio profesional en general y posteriormente con la función social del bibliotecólogo.

La ética profesional

La conformación de una ética profesional es bastante difícil, ya que influyen diversos factores para que se concrete, entre los cuales podemos señalar los valores previos inculcados o adquiridos en:

- el hogar
- la escuela
- la propia experiencia
- el entorno de convivencia

Estos valores intervienen notablemente, ya que la trayectoria de vida de cada individuo es distinta, por lo que durante el ejercicio profesional, en cierto sentido, repercuten en las acciones que coti-

dianamente cada persona lleva a cabo. No obstante, hay que considerar que también intervienen otras variantes, por ejemplo la disciplina y autodisciplina o bien el sentido de la responsabilidad y de la distinción entre los diversos planos sociales, culturales, políticos, etcétera, en que se desenvuelve el sujeto. De alguna manera entra en juego constantemente el sentido común y la intuición para diferenciar entre lo bueno y lo malo, entre lo conveniente y lo inconveniente, entre lo justo y lo injusto, así como entre la esfera pública y la privada, entre otros aspectos. Se puede asegurar, ante la complejidad de los valores y circunstancias que se entrelazan en el ejercicio profesional, que hay que tratar de darle prioridad a la responsabilidad social, la honestidad intelectual, la flexibilidad y apertura y la autorregulación, como elementos fundamentales que guíen éticamente la actuación profesional.

También es crucial valorar positivamente y sentir orgullo y gusto por la profesión. Bajo estas premisas es donde verdaderamente se encuentra la raíz de un buen desarrollo profesional, ya que, si gusta lo que se hace, y estamos convencidos de las cualidades y repercusión social de nuestra profesión, se obtendrán mejores frutos, satisfacciones y beneficios personales y colectivos.

Como se puede observar, la edificación de una ética profesional es un asunto difícil por los diversos factores que se involucran, pero no es imposible de construir ya que implica a su vez, un orden personal y la cohesión entre los colegas, pues se escoge de manera individual su grado y variantes de aplicación en la vida profesional, pero simultáneamente importa sobremanera que haya un esfuerzo común de parte de todos los compañeros de la misma profesión, pues a final de cuentas la sociedad percibirá, valorará y calificará distintas profesiones en función de la suma de los actos cotidianos realizados y si éstos corresponden, éticamente, al espíritu de los tiempos.

Ética y bibliotecología

A la ética en su relación con la bibliotecología, podríamos considerarla como aquel saber que ayuda a los bibliotecólogos a tomar decisiones prudentes y justas, basadas en valores morales, fundamentada en el discurso ético acorde con la época y el contexto social, es decir, el ya mencionado espíritu de los tiempos. La importancia de la ética

en las instituciones donde generalmente trabaja el bibliotecólogo, tales como la biblioteca y otras unidades de información, reside en que la biblioteca es una organización paradigmática dentro de la sociedad contemporánea y por ello los bibliotecólogos tenemos una enorme responsabilidad social ya que la institución bibliotecaria tiene que incorporar como interlocutores válidos a todas las personas y grupos que puedan ser afectados por nuestro actuar, en tanto, que son, en última instancia, quienes le dan legitimidad social a la biblioteca y a la profesión (Bustamante Rodríguez, 2003).

El comportamiento ético es esencial en el buen ejercicio profesional; es un componente inseparable pues implica que el individuo ejerza de manera apropiada su profesión. Para entender lo anterior expondremos tres puntos básicos que necesita el profesional de la bibliotecología para tener un desempeño ético adecuado:

- *Reconocerse a sí mismo como bibliotecólogo y estar orgulloso y a gusto con su profesión.* Es importante destacar que para que el bibliotecólogo practique de manera adecuada la profesión, se debe reconocer como tal desde que ingresa a la carrera. Debe también evidenciar un serio compromiso con la bibliotecología, así como la crucial función social que ésta desempeña dentro de la sociedad.
- *Conocimiento amplio de la bibliotecología.* El bibliotecólogo, desde el inicio de su formación, tiene la responsabilidad de asimilar la mayor cantidad de conocimientos que estén a su alcance sobre la disciplina, ya sea en el aula o bien de manera autónoma, pues de este modo estará completamente preparado para desempeñar un buen papel al ejercer la profesión en cualquier lugar en el que se requiera de sus servicios. Cabe destacar que estos conocimientos se adquieren de manera gradual durante el transcurso de la carrera pero por otra parte, los tiempos actuales exigen una constante actualización durante toda la vida profesional.
- *Habilidades profesionales para brindar servicios con calidad.* Es bien sabido que una de las actividades primordiales del bibliotecólogo consiste en ofrecer servicios relacionados con la información; pero el hecho de realizarlos no es suficiente ya que hay que planear y ejecutar constantes innovaciones, así como tratar de que se cubran amplios sectores de las comunidades a las que están dirigidos los servicios. Brindar cualquier servicio implica

vocación, lo que se traduce, de acuerdo con Aurelia Orozco en que: "Nuestra bella profesión reclama un acendrado espíritu de servicio, ser solícitos, atentos y acomedidos, primordialmente con los usuarios. Quien carezca de esta cualidad deambula sobre camino equivocado" (Orozco Aguirre, 1998). Sobre el mismo tema, Guadalupe Carrión afirma que el servicio bibliotecario implica interactuar, dialogar, orientar, apoyar, colaborar, formar e informar a aquellos que se dirigen a nosotros en búsqueda de un dato, de información (Carrión, 1998, p. 8).

Elementos éticos aplicados en el ejercicio profesional de la bibliotecología

Ya se mencionó anteriormente que el bibliotecólogo, en su vida profesional, se desarrolla en distintos espacios de actividad. El profesional de la información, para que sea exitoso y cumpla sus actividades con una ética profesional congruente con su función social, debe tomar en cuenta que la responsabilidad propia es el factor más importante para realizar cualquier acción. Es necesario recordar que la ética no tiene un carácter dogmático, sino de libertad de elección entre diversas alternativas, ya que cuando el individuo posee plena convicción y orgullo por lo que hace, se complementa con su responsabilidad social.

A continuación se explican algunos elementos éticos que son de gran importancia en el entorno de la bibliotecología.

Tolerancia

Desde el siglo XVII se maneja el concepto moderno de *tolerancia*. Voltaire realizó un *Tratado de la tolerancia*, donde explica el término desde una perspectiva filosófica como: "[...] presupuesto fundamental para la construcción de una cultura de la democracia" (Voltaire, 1965, p. 36). Por otra parte, Wolf caracteriza a la tolerancia como la mentalidad y condición de la sociedad que permite a ella la flexibilidad y apertura necesarias para alcanzar el ideal del pluralismo y la armonía en la compleja interacción social (Wolf, 1977, p. 13).

Como se observa en las definiciones anteriores, el origen y desarrollo del término *tolerancia* tiene perspectivas político-sociales; esta

definición con el paso del tiempo se ha adecuado debido a los procesos de globalización.

Actualmente se define *tolerancia* como la coexistencia pacífica. La tolerancia reconoce la individualidad, la diversidad, la alteridad y presupone respeto mutuo; se eliminan las máscaras que crean desacuerdos y se diluye la tensión creada por la ignorancia. La tolerancia ofrece la oportunidad de descubrir y eliminar estereotipos y estigmas asociados con personas a las que se las ve diferentes debido a su nacionalidad, religión, tradiciones culturales, entre otros factores. Tolerancia implica, sobre todo, conocer al otro. Es, en síntesis, el respeto mutuo mediante el entendimiento mutuo.

El bibliotecólogo entonces, debe practicar la tolerancia en su entorno de trabajo, ya que con esto logrará un bienestar común al respetar la individualidad de cada persona con la que labore y a quien le brinde un servicio.

Respeto

Valorar críticamente las cualidades y debilidades propias y honrar las de los demás es la verdadera manera de ganar respeto. El respeto comienza en la propia persona. El estado original del respeto está basado en el reconocimiento del propio ser como una entidad única, una fuerza vital interior, un ser espiritual, un alma. La conciencia elevada de saber *quién soy* surge desde un espacio auténtico de reflexión. Con la comprensión del propio ser se fundamentan las bases para comprender, respetar y dialogar con los otros.

El respeto implica honestidad con uno mismo y con los demás en los diversos aspectos de la vida, en este caso en el ámbito profesional. Si se actúa con respeto hacia los colegas y los usuarios, o sea a quienes se les brinde un servicio, o a cualquier otra persona, se logrará plena satisfacción según el trato que se les dé.

Honestidad

Honestidad significa que no hay contradicciones ni discrepancias entre los pensamientos, palabras y acciones. Ser honesto implica admitir los propios errores y rectificar a tiempo, valorar los logros aje-

nos, no abusar de la confianza e información de la que disponemos, por ejemplo.

La honestidad es determinante no sólo en el ámbito profesional bibliotecológico, sino en general, ya que permite fundamentar en modelos de plena confianza la convivencia e interacción con nuestros colegas y usuarios.

Responsabilidad

Una persona responsable cumple con el deber que se le asignó y permanece fiel al objetivo. Las responsabilidades se llevan a cabo con integridad y con sentido del propósito de la actividad o función que se realiza. En la vida, la responsabilidad personal proviene de muchas fuentes previsibles e imprevisibles, e implica asociarse y participar, comprometerse y cooperar, lo cual deriva en la responsabilidad social.

Cohesión profesional

La cohesión profesional implica consenso y diálogo continuo con los colegas y, ante todo, un espíritu claramente definido de unidad. La unidad es armonía entre las personas de un grupo. Esto no significa, por supuesto, estar de acuerdo en todo con todos, pero sí buscar y alcanzar, incesantemente, los grandes acuerdos y principios que definan el sentido ético-social de la profesión, ya que de ello depende, en buena medida, la forma en que la sociedad percibe el valor social de la bibliotecología.

La cohesión profesional se construye a partir de una visión compartida, una esperanza anhelada, un fin altruista o una causa para el bien común. Da sustento, fuerza y valor para hacer que lo imposible se haga posible. Junto con la determinación y el compromiso, hace que la tarea más difícil parezca fácil. Además, fomenta la cooperación, elemento fundamental en la bibliotecología, por los vínculos normales que se establecen en todo ciclo social de la información, al interactuar autores y creadores provenientes de diversas disciplinas y saberes, editores, librerías y otros proveedores de información, unidades de información de diverso tipo, así como lectores de carac-

terísticas muy heterogéneas, que a su vez crearán nuevas obras. De ahí que si existe una visible cohesión profesional, enmarcada por un persistente sentido de la cooperación mutua, nuestra contribución en el continuo fortalecimiento de los ciclos sociales de la información será notable.

Reflexiones finales

A partir de los diferentes tópicos tratados, resulta interesante esclarecer cuál es la razón por la que el comportamiento ético es la esencia del ejercicio profesional. La respuesta es simple: la ética nos permite actuar con libertad pero esa libertad implica responsabilidad y autorregulación basadas a su vez en información y compresión acerca de la sociedad en la que vivimos, y no en las creencias personales.

Es importante subrayar que una libertad desbordada haría imposible la convivencia humana, por lo que es necesario e inevitable la creación y aplicación de principios éticos que hagan posible dicha convivencia social. Vale la pena recordar, en tal contexto, que el mal ejercicio profesional del bibliotecólogo afecta no sólo en un plano local o institucional, sino que afecta también el prestigio de la profesión, al acumularse positiva o negativamente la actuación ético-profesional de cada bibliotecólogo.

Después de estas breves deliberaciones, cabe aún cuestionarse acerca de la normatividad ética que se puede tener dentro de una profesión. Como se explicó previamente, la responsabilidad y regulación primarias provienen de uno mismo como bibliotecólogo, pero ¿qué órganos son los idóneos para sistematizar y constatar que los principios éticos sustanciales propios de la profesión se estén realizando? Se entiende, al respecto, que la profesión misma debe crear y fortalecer sus órganos específicos de control y unión colegiada, de ahí el papel tan importante que juega, en el caso de la bibliotecología, el Colegio Nacional de Bibliotecarios, así como su respectivo *Código de ética profesional*. Por la gran importancia de tal código, se recomienda ampliamente su lectura. El texto completo está disponible en: *http://www.cnb.org.mx/codigoetica.htm*.

Referencias

BUSTAMANTE RODRÍGUEZ, A. T. (2003). Perspectiva ética y deontológica para la profesión bibliotecaria. *Biblios* 4 (16).

CARRIÓN, G. (1998). Servicio: el gran reto para los bibliotecarios. En J. Voutssas Márquez (Comp.), *El significado del bibliotecario: una antología para el futuro profesional* (pp. 7-13). México: Colegio Nacional de Bibliotecarios.

COLEGIO NACIONAL DE BIBLIOTECARIOS (1991). *Código de ética profesional.* Documento en línea. Recuperado el 25 de mayo, 2005 de: *http://www.cnb.org.mx/codigoetica.htm.*

COMTE-SPANVILLE, A. (2003). *Diccionario filosófico*. Barcelona: Paidós.

OROZCO AGUIRRE, A. (1998). *El bibliotecario profesional: cualidades y características.* Documento en línea. Recuperado el 3 de febrero, 2005 de: *http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext /volV1/bibliotecario.html.*

PRATS, E., BUXARRAIS M. R. y TEY , A. (2004). *Ética de la información.* Barcelona: UOC.

Voltaire (1965). *Tratado de la tolerancia.* Buenos Aires: Siglo Veinte.

Wolf, R. P. (1977). *Critica de la tolerancia pura.* Madrid: Editora Nacional.

Representaciones y prácticas sociales de la lectura: un encuentro con la institución bibliotecaria

Elsa Margarita Ramírez Leyva

Cualquiera que sean las representaciones no mantienen nunca una relación de inmediatez y de transparencia con las prácticas sociales que dan a leer o ver.
ROGER CHARTIER

Introducción

La biblioteca es una de las instituciones sociales fundamentales en la articulación de los públicos lectores con los objetos textuales. Su intervención histórica, unas veces perceptible y otras invisible, ha contribuido a formar y transformar las prácticas de la lectura. Por ello, en la actualidad, el bibliotecólogo ha empezado a asumir su participación y responsabilidad en la formación de lectores. En ese marco, conviene analizar el significado de la lectura y los lectores para la bibliotecología y determinar cómo los representa en el ámbito social.

El propósito de este capítulo es suscitar reflexiones sobre la representación y las prácticas sociales de la lectura, con el fin de poner de relieve la función histórica de la biblioteca como preservadora de la memoria escrita de la humanidad, papel que implica una compleja y dinámica relación con la lectura y los lectores, resultante de la interacción de tres factores:

- *El sujeto lector*. Su biografía y sus circunstancias específicas lo distinguen como un individuo que se relaciona con la colectividad y con los objetos de manera también individual, peculiar.

- *El sistema cultural y social*. La colectividad crea valores, normas e instituciones para configurar, organizar y mantener las relaciones entre los individuos; asimismo, determina los modos de vinculación entre los individuos, y entre éstos, por un lado, y, por otro, las instituciones y los objetos, todo ello conforme a variables políticas, económicas, científicas y tecnológicas.
- *Los objetos*. Derivados de la tecnología, los objetos, en este caso los textos, reúnen contenidos, se manifiestan en soportes diversos y se divulgan conforme a determinados modos de circulación.

Estos tres factores interactúan en un conjunto delimitado por la estructura cultural, que establece, mantiene y transforma relaciones, valores, creencias, gestos, conocimientos, conductas, lengua, sistema social de comunicación y de vínculos. Precisamente de la intersección de ellos resultan las representaciones y las prácticas sociales de la lectura (figura 1), entre tensiones, rupturas y continuidades ocasionadas por un impulso dinámico inherente: la necesidad de preservar la vida del ser humano como especie.

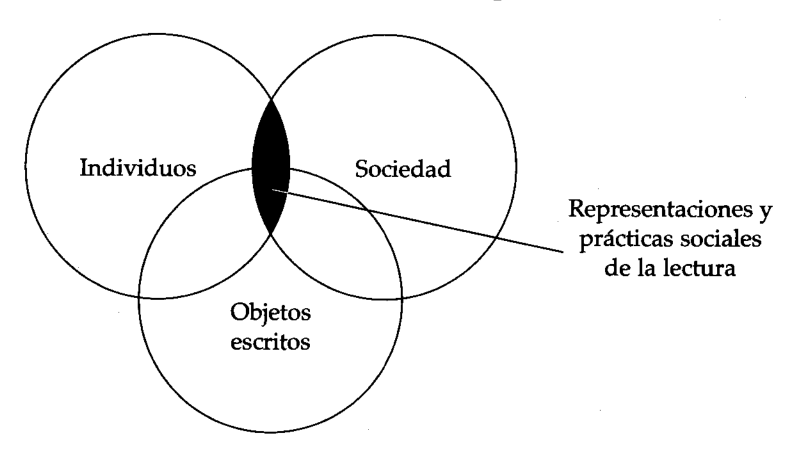


Figura 1. Representaciones y prácticas sociales de la lectura.

Dicho impulso está formado por ciclos que coexisten en periodos aparentemente estables, así como en otros de intensas transformaciones. *Aparentemente estables* porque en ellos se gestan, a veces de manera imperceptible, acontecimientos significativos que dan paso a cambios en las representaciones y las prácticas de la lectura

en la sociedad, dentro de una determinada estructura cultural, y esos cambios producen tensiones cuando se modifican nuestros referentes culturales.

El impulso dinámico previamente señalado obedece a la transformación del conocimiento, que provoca un estado de constante evolución. Así lo ilustran las creaciones en los ámbitos de la cultura, la ciencia y la tecnología, que modifican ciertas representaciones y prácticas sociales, en tanto que otras se preservan. En la actualidad, la tecnología de la información obliga a efectuar cambios en nuestras representaciones y prácticas de la lectura porque el libro impreso, desde su aparición hasta ahora, había sido el referente con que construimos valores, símbolos, gestos, formas de aprehender la realidad, modos de comunicación, significados, creencias, necesidades, intereses y prácticas. En suma, el libro impreso es una representación simbólica presente en las actividades relacionadas con la escritura y la lectura, que ha pervivido en las sociedades a lo largo de un poco más de cinco siglos. Sin embargo, como lo sugiere Jitrik (1998, pp. 18-19), aunque varíe el soporte del texto, la identidad de la lectura no cambia, ya que ésta "se encuentra entre el sujeto, que posee un cierto saber, y un objeto, sobre el que se realiza y que la suscita". Es decir que la identidad rebasa al soporte, sin subestimar por ello las características del soporte, pues como señala Chartier, la forma del objeto escrito gobierna siempre el sentido que los lectores pueden dar a lo que leen (2000, p. 79).

Por otra parte, las prácticas sociales de la lectura no pueden limitarse únicamente a desarrollar destreza para reconocer los signos, pues, además de constituir un proceso intelectual, también representan un acto social, ya que la sociedad produce las representaciones cuyo resultado es un sujeto lector. Es el caso de la sociedad actual, ahora denominada de la información: el soporte del objeto libro ha variado, su textualidad tiende a la hipertextualidad y su modo de circular depende de la lógica de las redes digitales. Así, estamos ante un cambio de la representación social del objeto que debe traducirse en prácticas de lectura también distintas, es decir en la identidad del lector constituida por dos dimensiones indisociables: una social o cultural y otra individual o personal. En otras palabras, el paso de la adquisición de la destreza a la actividad de la lectura es un proceso social y cultural complejo debido a los diferentes factores que participan en él, como bien lo señala Chartier (2002, p. 110): "La lectura no es sólo una operación abstracta de intelección: es la puesta

en marcha del cuerpo, la inscripción en un espacio, la relación consigo mismo y con los demás". En efecto, en la conformación de las prácticas sociales de la lectura intervienen diferentes factores que se desprenden de las representaciones sociales. Al examinar la historia del objeto textual y de la lectura, se advierten las evidencias de los cambios operados en las significaciones de las representaciones que distinguen a una comunidad, una época y un lugar determinados. Las encontramos encarnadas en el discurso y en las acciones de los individuos, de las instituciones políticas, laborales y académicas, de la familia, de los medios masivos de comunicación, y en los usos de los objetos escritos y de la lectura.

Las representaciones de los objetos textuales y del acto de leer se construyen conforme a los valores del contexto donde se reproducen. El ser humano, cuyo conocimiento de la realidad es limitado, busca fijar sus experiencias cognoscitivas. Al mismo tiempo, su facultad imaginativa lo lleva a crear imágenes de su relación con el entorno. Unas y otras representaciones son de naturaleza multifactorial, ya que en su conformación intervienen diversos factores sociales, políticos, económicos, culturales, científicos y tecnológicos, además de las particularidades de los individuos y, en un tercer plano, las características de los objetos materiales textuales. Tales factores se anudan en representaciones encarnadas en ideas, palabras, gestos, imágenes sonidos y espacios, en las formas de los contenidos, del proceso de distribución y del acceso a los objetos escritos. Así, las prácticas sociales varían conforme al modelo social vigente, los intereses individuales y colectivos, las capacidades y la propia historia del sujeto, que intervienen en el acto de leer y, desde luego, también de acuerdo con los contenidos del texto, las características y la circulación de los objetos escritos, así como con los modos de acercarse a la lectura.

La lectura, como ya vimos, tiene una identidad. El acto de la lectura, interacción intelectual y emocional que se establece entre el lector y el texto, puede producir transformaciones constantes, pues, cuando un sujeto lee, reconstruye algo de su saber por muy imperceptible que sea —cabe aclarar que cuando hablamos de saber no nos referimos a la erudición, aunque no está descartada. En tal reconstrucción influyen factores personales, biográficos, es decir todo lo que forma parte de un individuo: antecedentes familiares, aspectos psicológicos, etcétera. Además, su capital cultural, motivaciones, necesidades, circunstancias y, desde luego, su destreza, que no se

aprende, como a menudo se cree, de una vez para siempre y que, por el contrario, implica una permanente maduración, indispensable para impedir que se extinga la habilidad y sobrevenga el analfabetismo funcional, ahora denominado *iletrismo*. Esta necesidad de maduración obliga a la práctica constante, que depende de la asiduidad, la calidad de la lectura y de los contenidos para formar el capital lingüístico y cultural que, en interacción con la circunstancia del lector, transformará el acto de la lectura en una acción intelectual y emocional productiva.

De lo anterior surge la pregunta sobre qué es la lectura. Intentaremos esbozar aquí una respuesta, aproximándonos discretamente, y no sin dudas, a esta complejísima actividad. Por lo pronto, diremos que es un enigma que ha dado origen a diversas creencias como la de su omnipotencia y la de su peligrosidad sobre el ser humano. Por supuesto, mucho han avanzado las ciencias para explicarla; sin embargo, sigue considerándose un objeto de estudio indescifrable; incluso su complejidad es comparada con la del proceso del pensamiento. Todavía más complicada se torna cuando sumamos el factor afectivo a nuestra pregunta inicial: ¿cómo y por qué se produce gusto o rechazo por la lectura?, ¿qué emociones participan en el acto de leer? Podemos afirmar, entonces, que la lectura es un fenómeno complejo que las ciencias han estudiado desde la perspectiva del paradigma positivista: lo aíslan de su medio para explicarlo, caracterizarlo y obtener elementos de prueba mediante operaciones estadísticas. Aunque, desde luego, esos datos ofrecen evidencias indudablemente útiles, parten de especulaciones infundadas como, por ejemplo, las de que *leer muchos libros produce sabiduría* y que *leer mucho nos transforma*. Tales suposiciones llevan a contabilizar los libros que una persona es capaz de leer en un determinado periodo, así como a establecer indicadores cuantitativos para determinar la calidad de los lectores e incluso formular tipologías conforme a parámetros estadísticos. Sin embargo, no es posible responder de manera cuantitativa otras cuestiones relacionadas con la actividad lectora y entonces se precisan estudios cualitativos. Por ejemplo: ¿qué suscita en alguien el deseo de leer?, ¿qué lo lleva a sentir placer, a emocionarse?, ¿por qué a unos les gusta leer y a otros los libros les provocan una total aversión?, ¿qué procesos psicológicos y físicos concurren cuando se lee?, ¿cuáles son las representaciones de la lectura?, ¿cómo ha influido la biblioteca en las prácticas de la lectura?

Por lo anterior, conocer el vínculo entre lectura y biblioteca se torna complicado debido a las características de la lectura, por lo poco que sabemos de ella. Por otra parte, la institución bibliotecaria también resulta compleja porque se vincula, por un lado, con el modelo cultural donde interactúa de acuerdo con determinada normatividad y, por otro, con la naturaleza humana que busca libertades. Sabemos que las bibliotecas, al ser mediadoras entre los recursos escritos y los públicos lectores, operan bajo ciertas circunstancias orientadas a delimitar el acceso y uso de los libros, y por ello refuerzan la representación y las prácticas de la lectura conforme a los cánones establecidos por el modelo social en un lugar y época determinados. En pleno siglo XXI, hay sociedades donde la producción y circulación de determinados libros, así como la misma práctica de la lectura, son objeto de control más o menos disimulado. En otras épocas, el acceso al libro y a la lectura se ha democratizado en diferentes grados; con ello la representación social de esta institución ha variado, en especial con la biblioteca pública, la cual alude a la libertad y al derecho a leer. Por consiguiente, el modo en que los bibliotecólogos participan con sus comunidades también es un poderoso factor que influye en las representaciones y la conformación de las prácticas sociales de la lectura.

En los modelos culturales democráticos, la biblioteca ha tenido y tiene la función de buscar maneras de acercar al libro y a la lectura a diferentes públicos, además de impulsar diversas formas de lectura. Incluso, se ha constituido en espacio esencial para la renovación y fortalecimiento de una cultura de la lectura, capaz de propiciar beneficios individuales y sociales. Sin embargo, la biblioteca también enfrenta situaciones complicadas que, como ya dijimos, no favorecen adecuadas representaciones y prácticas de la lectura, sea a causa del deterioro de los sistemas pedagógicos, de declives económicos, de marginación histórica de los grupos sociales habitualmente alejados del libro y la lectura o de problemas vinculados con capacidades tanto intelectuales como físicas. Al mismo tiempo, otras circunstancias favorecen comportamientos de consumo y entretenimiento donde el libro, la lectura y la biblioteca llegan a ser prescindibles. En ciertas situaciones, la biblioteca ejerce control sobre el libro y la lectura, lo cual provoca, en ocasiones, clandestinidad y, a la vez, exclusión.

Antecedentes históricos del vínculo entre lectura y biblioteca

La genealogía de la lectura y la biblioteca nos revela la complejidad del lazo que las ha unido a lo largo de la historia. Efectivamente, en ella encontramos sucesos que han establecido determinados modos de enlace, ya sea para facilitar o para impedir la lectura de ciertos libros. Ello se debe tal vez al temor que suscita un pueblo educado e informado, como bien lo refleja esta idea aristotélica: *cualquiera puede gobernar a un pueblo de esclavos, pero muy pocos pueden gobernar a un pueblo educado*. En seguida se refieren dos importantes hechos históricos que lo ejemplifican.

En la cultura escrita podemos identificar momentos de transformaciones ocasionadas por cambios ocurridos en la dimensión de lo social y en la de los objetos, es decir la tecnológica, lo que da lugar a la mutación de las representaciones y prácticas sociales de la lectura, cuyos antecedentes han evolucionado desde el momento en que el trazo y el gesto dieron lugar a los lenguajes que evolucionaron hacia dos caminos: la oralidad y la escritura. La transición de la oralidad a la escritura, manifiesta en el soporte de las tablillas desarrolladas para ese fin, pasa por los signos que representaban cantidad con fines utilitarios administrativos: organizar y almacenar información para una economía que empezó a gestarse en el cuarto milenio antes de nuestra era. Los antecedentes más remotos de la escritura ideográfica y silábica se remontan a la escritura cuneiforme que aparece en el tercer milenio, también antes de nuestra era, en un contexto de expansión de asentamientos urbanos, de estratificación social e innovación tecnológica y de ascenso de una economía que rebasa los límites de las comunidades locales (Senner, 2001, p. 47). La primera modalidad de escritura se creó ante la necesidad de ampliar la capacidad de comunicación e información con fines de control administrativo y comercial. Posteriormente, se articula con las actividades religiosas.

Otro momento de enorme trascendencia fue la aparición del pergamino y del formato códice en los inicios de nuestra era, pues de él deriva el libro. El uso del pergamino tuvo su origen en los conflictos políticos y económicos entre la región de Egipto y el Asia Menor, donde, ante la falta de papiros, se empezaron a utilizar pieles tratadas; así se desarrolló un material que superaba la calidad del anterior soporte, pues podían aprovecharse sus dos caras, era

más resistente y, por tanto, podía doblarse, como lo notó un emperador romano al enviar mensajes secretos ocultos entre las ropas.

A partir del siglo III, el rollo y las tablillas de cera son remplazados por el formato códice (el cual fue elaborado, hasta el siglo V, con papiro o pergamino), del que deriva nuestro actual libro impreso, ya que la escritura y la lectura se arraigan en los sectores religiosos y en los grupos de gobernantes y sabios de aquel entonces.

Como sabemos, esa sociedad inició la transición progresiva de una cultura mayoritariamente oral hacia otra sobre todo letrada. A finales de la Edad Media, las prácticas de lectura más extendidas consistían en susurrar y en leer en voz alta. Además, correspondían a una actividad colectiva, pública, más que a otra solitaria e íntima. La aparición de la imprenta creó un contexto social propicio para la expansión de la lectura, pues la alfabetización fue necesaria para arraigar las lenguas vernáculas y la religión católica, es decir crear identidades. Por otra parte, floreció el interés por las culturas griega y latina, y surgió el deseo de conocerlas directamente, a través de la lectura, sin intermediaciones; estas circunstancias hicieron nacer la lectura en silencio, que fue arraigándose como una actividad íntima, interior, solitaria, junto con la lectura extensiva. La comercialización de los libros y la reducción de su formato facilitó aun más la lectura, que ahora podía efectuarse en diversos lugares y en distintas posturas.

En suma, gracias a la circulación masiva del libro y a su creciente portabilidad resultó posible apropiárselo en gran variedad de circunstancias y por vía de diversas formas de lectura. Así, paulatinamente, el libro llegó a convertirse en un objeto personal y ejemplares de una misma obra podían ser leídos por cientos de lectores al mismo tiempo. A la par, creció el gusto por formar bibliotecas personales, lo cual fue otro factor que adecuó la oferta a la demanda, de manera que también tuvo un efecto en la producción de géneros más populares como las historias de caballerías y románticas.

Por otra parte, a lo largo de los siglos XVI, XVII y XVIII, la lectura y el libro contribuyeron a la diferenciación social, ya que se formaron grupos que disfrutaban del privilegio de leer y acceder a los libros directamente, mientras que la numerosa población analfabeta sólo tenía contacto con ellos a través de un mediador, quien leía en voz alta y controlaba el contenido, el sentido y el ritmo. Otra forma de transmitir públicamente ciertas obras la ofrecieron las representaciones teatrales. Un grupo social surgido en ese contexto lo consti-

tuyeron quienes habían sido alfabetizados con los rudimentos básicos de la lectura, que les permitían repetir el catecismo.

En todo ese periodo, el libro impreso y la lectura en silencio continuaron su finalidad educativa; a la vez, surgió la lectura destinada a generar conocimiento científico, que con dificultades se abrió paso en una sociedad renuente a aceptar las innovaciones. En ese escenario también hizo su aparición la lectura lúdica: se difundió el género literario romántico de las novelas de caballería. Los cambios de las prácticas de la lectura y el surgimiento de nuevos públicos lectores produjeron tensiones entre restricciones y transgresiones a las normas que en esa estructura social buscaban el control de la mente; en ese marco, las bibliotecas particulares fueron las aliadas de los lectores transgresores.

El modelo cultural del contexto renacentista y la innovadora actividad tipográfica transformaron las representaciones y las prácticas de la lectura; al mismo tiempo, se valoró la cultura escrita ante la necesidad de expandir los límites del conocimiento medieval. Asimismo, avanzó el interés de arraigar las lenguas nacionales, aunque en ciertos medios cultos y eclesiásticos prevalecía el uso del latín. Las transformaciones del modelo social, económico y político que dieron lugar a la Edad Moderna, la revolución tecnológica, el cambio en los modos de producción y el acceso a nuevos conocimientos favorecieron las condiciones que transfigurarían a las sociedades, las cuales empezaron a transitar hacia la cultura escrita. Ello dio lugar a la formación de públicos lectores antes excluidos de la esfera del libro, y de prácticas de la lectura tanto colectivas como personales. Las crecientes posibilidades de leer, analizar y contrastar distintos textos contribuyeron al nacimiento de la actividad científica. Este hecho tan significativo fue destacado así por Eisenstein (1994, p. 245): "el surgimiento de la producción y divulgación del conocimiento científico moderno" llevó a valorar cada vez más éste sobre el saber ingenuo.

Por un tiempo las autoridades monárquicas y religiosas, en especial en el siglo XVI, articularon la lectura con los procesos de evangelización, que en ese entonces equivalían a la enseñanza. En México, a principios de la Colonia, encontramos evidencias de que la lectura era una actividad fundamentalmente vinculada con las tareas de evangelización y castellanización de las comunidades indígenas. Sin embargo, las batallas entre la Iglesia católica y los reformistas a través de la palabra impresa, propiciaron, hacia el siglo XVII, el con-

trol del libro y la lectura, con los consecuentes límites para la alfabetización y, con ello, los obstáculos para tener acceso al libro y a la lectura. Muy pronto, las bibliotecas de instituciones tuvieron el encargo de no únicamente preservar los objetos escritos; los centros de poder le asignaron la tarea de controlar la lectura de los libros considerados *nocivos*.

Las restricciones y castigos impuestos a la producción, distribución y posesión de obras prohibidas generaron la producción y circulación clandestina de ellas y, a la par, despertaron el deseo de leerlas. Esta clandestinidad resultó una fuente de ingresos muy ventajosa para los impresores, a pesar de los riesgos que entrañaba; a consecuencia de ello las colecciones privadas dieron lugar a bibliotecas particulares. De esta manera, la circulación de la letra impresa, la lectura y el desarrollo bibliotecario continuaron su curso discreto, si bien se arraigaban de manera paulatina. Es indudable que, durante ese lapso, la letra impresa adquirió prestigio y autoridad. Así, la escritura y la lectura se instauraron en el imaginario social en las representaciones y prácticas de la lectura.

Tres siglos después del surgimiento de la imprenta se gestó el movimiento ilustrado, que en Europa y sus colonias encontró abono suficiente en el mercado de libros, tanto permitidos como proscritos. Estos últimos, por su contenido de ideas liberales y científicas contrarias a la autoridad, tuvieron gran aceptación en un contexto donde germinaron los ideales de la revolución ideológica y política de finales del siglo XVIII.

La Revolución francesa transformó los privilegios de la burguesía y la nobleza de esa época, en derechos extendidos al pueblo, entre ellos la lectura, la escritura y el acceso al libro. Desde entonces estos tres últimos se tradujeron en un imperativo social y en encomienda de una nueva entidad: la biblioteca pública que, junto con la instrucción pública, sería uno de los emblemas del Siglo de las Luces y alternativa para diferenciarse del antiguo régimen, que había pretendido controlar la lectura por medio del analfabetismo, así como de censuras y restricciones para acceder al libro y las bibliotecas.

Sin embargo, esas nuevas ideas no se sustrajeron al interés de controlar la libertad de leer lo que el lector deseara o llegara a sus manos. A pesar del discurso ilustrado que se gastaba tanto en Europa como en el México recién independizado, las autoridades conservadoras impusieron sus criterios para controlar a los ciudadanos. Por eso, en los años treinta del siglo XIX, fue objeto de un debate la

creación de la Biblioteca Nacional de México, que tendría entre sus fines los anhelos de la Ilustración: alimentar al pueblo con libros. Sin embargo, el temor heredado de la época anterior retardó su nacimiento. Del mismo modo, los gabinetes de lectura y las bibliotecas destinadas a los recién alfabetizados formaron sus acervos con libros confiscados a los conventos; con esos textos era difícil cumplir a cabalidad los ideales de la biblioteca pública ilustrada.

No cabe duda de que somos herederos de las complejidades de la relación entre los tres factores ya evocados: individuos, sociedad y cultura escrita —y su interacción con la estructura cultural. Por consiguiente, el vínculo entre los lectores y la instancia bibliotecaria, en determinados contextos, complica esa relación. En algunos casos, la biblioteca ha estado destinada a liberar el acceso y circulación de la palabra escrita, pero en otros a controlarlos. Su presencia y actividad ha sido una perturbación del poder, la moral y las buenas costumbres, por el peligro que entraña la lectura *rebelde y vagabunda* (Chartier, 1994, p. 20) que cabalga libremente en el campo de la imaginación y en el deseo de saber del lector.

La actividad lectora, como ya veíamos, es compleja por su naturaleza multifactorial, ya que en ella se anudan distintos elementos relacionados con la sociedad, los individuos, los soportes textuales y las formas de circulación de los objetos escritos. Pero además presenta otro rasgo complicado: su multivocidad, de modo que no siempre es fácil lograr consensos en las concepciones sobre lo que es la lectura, sus fines, utilidades y usos; en otras palabras, el porqué y el para qué de la lectura. Y aquí surge una pregunta más: ¿qué posición debe adoptar la propuesta bibliotecológica ante la diversidad de concepciones y propósitos de la lectura? De entrada sugerimos que debería crearse una propuesta ecléctica propia, que no se salva de las complicaciones, pero que evade el riesgo de provocar la exclusión de algunas prácticas de la lectura y de públicos lectores. Desde luego, tal eclecticismo opera dentro de ciertos límites. He allí el problema.

De acuerdo con todo lo anterior, indudablemente la lectura es un problema teórico y metodológico para la bibliotecología, así como para la práctica profesional. Si bien hasta ahora la escuela parece la única responsable de la calidad y eficiencia en la formación de lectores, en realidad la lectura es un problema bibliotecológico, a la vez político, económico, social y cultural. Si la formación de habilidades y destrezas para leer es esencial, el desarrollo de un país no se

sostiene sólo con la alfabetización de sus ciudadanos ni su paso por la educación básica. Es indispensable asegurar un proceso de desarrollo sostenido, con el fin de cultivar las facultades humanas. Un camino para lograrlo es, indudablemente, la lectura, como dice Jules Ferry: "Se puede hacer todo por la escuela, por el liceo o la universidad, pero si después no hay bibliotecas, no se habrá hecho nada" (citado por A. M. Chartier, 1994, p. 113). En México, José Vasconcelos sostuvo ideas similares pues afirmaba que los programas de alfabetización sin buenos libros para ejercitar la lectura no tenían sentido. Sus ideales los plasmó en la creación de departamentos de bibliotecas y publicaciones cuando creó la Secretaría de Educación Pública.

La biblioteca contemporánea, en casi todos los países, garantiza la libertad y asegura oportunidades equitativas de acceso al libro y a la lectura, así como a otros recursos documentales. Esta variedad de recursos implica diversidad de prácticas de la lectura con fines formativos, informativos, estéticos y lúdicos. A la vez, la institución bibliotecaria cada vez está más comprometida con la formación de lectores. Sin embargo, al prevalecer el discurso pedagógico que articula libro-lectura-estudio, las instituciones bibliotecológicas tienden a restringir sus fines, funciones, públicos y prácticas. Por otra parte, la tendencia a simplificar lo que de suyo es complejo, nos conduce a formular concepciones que empañan la realidad. Por ejemplo, en nuestra terminología, la noción de diversidad y complejidad de prácticas y públicos lectores queda subsumida en ese ser denominado *el usuario*, sujeto que busca y obtiene información de los recursos que ofrece la biblioteca con fines de estudio, investigación o actividad laboral; en suma, para efectos de resolver un problema. Más recientemente, debido a la influencia del enfoque económico y empresarial, que convierte al usuario en un consumidor de información, lo encontramos mencionado en algunos discursos como *cliente de la biblioteca*.

A ello podemos sumar las convicciones que transmiten diferentes representantes de los sectores político, cultural, educativo, editorial y, desde luego, también algunos responsables de bibliotecas y programas de fomento a la lectura, de acuerdo con sus experiencias personales y conocimientos de la práctica de la lectura por gusto. Si han sido afortunados y disfrutaron de un acercamiento adecuado a la lectura que les despertó el gusto por ella, al desempeñar sus funciones en los espacios de la biblioteca y mediante las colecciones de

ésta podrán, de manera acertada, inducir a otros a vivir también ese placer, pues las aptitudes y actitudes que intervienen en la transmisión eficaz de modos de percibir y practicar la lectura son las idóneas si corresponden a un lector feliz de serlo. Por desgracia, en muchas bibliotecas el fomento de la lectura y del libro avanza penosamente a causa de hábitos burocratizados.

Otro de los factores que produce cierta confusión cuando se persiguen acuerdos sobre la lectura lo constituye la gran diversidad de concepciones respecto a ella, generadas por las también muy distintas experiencias individuales relativas a esa actividad, entremezcladas con creencias e ingenuos prejuicios fuertemente arraigados en las comunidades. Lo mismo puede decirse de las diferentes nociones de lo que debe ser la promoción del libro y la enseñanza de la lectura, basadas en prácticas profesionales también muy variadas. En las últimas dos décadas, sin embargo, los estudios de distintas disciplinas han despejado algunos de los enigmas sobre el fenómeno de la lectura y ya se empieza a dudar de ciertas *verdades* vinculadas con él, algunas de ellas basadas en meras suposiciones que, al guiar la formulación de discursos, proyectos de investigación, programas educativos y modelos pedagógicos, así como la creación de diferentes tipos de bibliotecas, salas de lectura, acervos y servicios, han dado lugar a equívocos modos de formar lectores y propiciar prácticas de la lectura. Debido a esto último, cuando se pretende indagar la naturaleza de esa actividad en los textos de los estudiosos de diferentes disciplinas como bibliotecología, filosofía, historia, lingüística, sociología, pedagogía, antropología, psicología, sociohistoria, psicoanálisis y estudios culturales, al igual que en ensayos e investigaciones de escritores, editores, ilustradores de textos, bibliotecarios y animadores de lectura relacionados con actividades de enseñanza y con la producción y promoción del libro, es posible encontrar una gran variedad de concepciones. Por ello sería conveniente desarrollar una teoría bibliotecológica de la lectura.

¿Qué es la lectura?

No se trata aquí de analizar desde un punto de vista ontológico lo que es la lectura, sino de exponer las distintas concepciones que al respecto tienen algunas de las disciplinas antes mencionadas, así como las que han orientado algunas actividades profesionales y sur-

gido de distintas experiencias personales con la lectura y el libro. Tampoco se pretende analizar cada una de esas acepciones, que son tema de un amplio y profundo estudio.

Sólo se incluyen en el siguiente cuadro 1, las que en el ámbito académico han consumado aportaciones teóricas y enriquecido el análisis de la lectura desde diversos puntos de vista:

ENFOQUE	DIFERENTES PERSPECTIVAS
Lingüístico	• Acto de apropiación de contenidos. • Capacidad de reconocer las palabras escritas e identificar su ortografía, significado y pronunciación. • Comprensión.
Filosófico	• Actividad compleja. • Acto estético.
Sociohistórico, bibliotecológico y sociológico	• Práctica social.
Basado en la historia de las mentalidades	• Acto de construcción de sentido.
Psicoanálitico	• Proceso relacional entre un sujeto y el cuerpo de signos constituidos en un lenguaje que estructura el inconsciente y con el que se produce una textualidad en permanente construcción, leída por el analista cuando escucha al individuo. • Evento producido en el dispositivo analítico. • Interpretación derivada de la lectura del discurso oral del paciente, vertido en un dispositivo analítico.
Basado en las ciencias educativas	• Proceso interactivo de comunicación entre el lector y el texto. • Destreza. • Habilidad. • Proceso intelectual. • Acto de liberación y emancipación.
Sociológico contemporáneo	• Capacidad compleja y exclusiva.
Estético y semiológico	• Forma de goce.
Cognoscitivista	• Proceso de constitución y reconstrucción en busca de significados. • Modo particular de adquirir información, conforme a un proceso cognitivo cerebral apoyado por órganos sensoriales y motores para la comprensión. • Interacción entre la información no visual que posee el lector y la información visual proporcionada por el texto.

ENFOQUE	DIFERENTES PERSPECTIVAS
Basado en la teoría de la representación social	• Práctica social y cultural.
Psicológico	• Suma de habilidades psicológicas complejas que se adquieren y ejercitan desde una edad temprana. • Proceso transaccional. • Conjunto de procesos perceptivos y medio para llegar a la comprensión. • Proceso de decodificación de cualquier mensaje humano. • Mecanismo básico de información, aprendizaje y conocimiento.
Psicolingüístico	• Adivinanza psicolingüística (juicios hipotéticos, apuntes que a continuación serán verificados o corregidos). • Habilidad cognitiva.
Basado en la teoría de la información	• Recepción de ideas, conocimientos e información.
Bibliotecológico	• Proceso de transformación de los signos gráficos en conceptos intelectuales; medio de perfeccionamiento y enriquecimiento moral y material. • Práctica. • Conducta. • Comportamiento. • Hábito.

Cuadro 1. La lectura según diferentes enfoques.

Hay otras concepciones más, algunas de ellas convertidas en ideales y en políticas nacionales e internacionales, como las emitidas por organismos de autoridad mundial que orientan las acciones de los gobiernos. Así, la UNESCO concibe la lectura como una *capacidad básica para otras aptitudes vitales*. Esta organización ha instaurado todo un discurso en torno a la democratización del libro y la lectura por medio de la biblioteca pública. Por su parte, el Centro Regional para el Fomento del Libro y la Lectura (Cerlalc), oficina regional de la UNESCO para América Latina, considera que la lectura es una "herramienta fundamental".

En la actualidad, el mundo globalizado tiende a estandarizar y a universalizar una tipología del lector, porque la lectura se considera una condición *sine qua non* para la información y el conocimiento de la sociedad. También es notoria hoy la influencia de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2004),

que evalúa los niveles de lectura para determinar el estado de desarrollo de las naciones. Con tal fin, ha establecido criterios para evaluar la comprensión de contenidos, la información, la construcción de hipótesis, el aprovechamiento de los conocimientos para solucionar problemas reales y la producción de nuevos saberes. La concepción de la lectura de la OCDE se orienta en un sentido utilitario, pues la entiende como una destreza para comprender, analizar, sintetizar y transformar información en conocimiento. En palabras de C. Garbe, se trata de formar procesadores de información (citado por Ramírez Leyva, 2005, p. 139).

Las concepciones antes señaladas interactúan con otras derivadas de la percepción subjetiva, que no por ello carecen de significado e importancia, pues influyen en los modos de representar y transmitir las prácticas de la lectura. Entre infinidad de textos y sentencias que describen la lectura, los más frecuentes son los que la caracterizan así: un acto creador; una forma de felicidad; un viaje; un vicio; un enigma; la diferencia; un placer; un deseo; un privilegio; un hecho cultural; el descubrimiento de algo; un acontecimiento en la vida; el conocimiento de las múltiples formas del lenguaje; un equivalente de mordisquear y digerir; una experiencia privada; una afición; una búsqueda en el curso de la cual se ha de escoger un camino propio. También hay, desde luego, apreciaciones negativas: la lectura es aburrida, constituye una pérdida de tiempo, resulta difícil, no sirve para nada, transmite ideas peligrosas y daña la vista, entre otras más. Además, hoy en día la tecnología digital ofrece supuestos medios para suplantar el acto de la lectura, aunque en realidad se sigue tratando precisamente de leer: *interactuar, chatear, navegar, browsing.*

Por qué y para qué leer

En cuanto a los fines y funciones de la lectura, es decir el porqué y para qué de ella, encontramos la dimensión de lo imaginario y lo simbólico en interacción con la realidad. El imaginario social se construye a través del tiempo en función de deseos, creencias, ilusiones y experiencias que llegan a formar una suerte de idealización de lo que es posible lograr con la lectura. En la dimensión simbólica operan significados sobre la lectura representados en discursos, acciones, prácticas y espacios. En las respuestas a las dos preguntas previas, se manifiestan las representaciones sobre las que se cons-

truyen no sólo los fundamentos y justificaciones de las políticas y proyectos de organismos e instituciones responsables de la formación de lectores y el acceso a los libros, sino también de la formación de las prácticas de la lectura.

Respecto a ¿por qué leer?, algunas de las ideas interesantes halladas con mayor frecuencia en diferentes textos son las siguientes: por obligación, necesidad, gusto, interés, obsesión, derecho, privilegio, afición, soledad o disponibilidad de tiempo para hacerlo.

En cuanto a ¿para qué leer? la lectura parece estar relacionada con la búsqueda de un ser ideal alcanzable mediante una especie de acto mágico que nos ofrece la posibilidad de *ser*, de *transformarnos* o, también, obtener algo concreto, como se aprecia en las siguientes ideas de los textos revisados: se lee para llegar a ser sabio y culto; ser mejor, diferente y educado; formar parte de determinados grupos; obtener prestigio; emanciparse; aprender; aprobar las asignaturas escolares; aprender a aprender; procurarse conocimiento e información; conservar la memoria del pasado; conocer los fundamentos de la civilización; aprovechar las experiencias anteriores; satisfacer la curiosidad; distraerse; comunicarse; progresar, desarrollarse; forjar un espíritu crítico; conocer a los demás; determinar la propia identidad, los orígenes socioculturales y el rumbo de la existencia; iluminar el presente y evitar la repetición de los errores de los antepasados; ganar tiempo; evadir el presente; hallar el sentido de la vida; imaginar, fantasear; disipar la ignorancia; reflexionar; recordar; emocionarse, conmoverse y compartir sentimientos, o, simplemente, soñar, porque la lectura es deliciosa.

En suma, algunos de los fines y funciones de la lectura tienen un origen casi tan antiguo como el mundo de las primeras manifestaciones de vida del ser humano: posiblemente son místicos, estéticos, formativos, informativos o lúdicos; siempre están presentes en las prácticas sociales de la lectura del mundo contemporáneo.

Prácticas sociales de lectura

Las prácticas de la lectura son procesos que ponen en juego determinadas representaciones, además participan actitudes y aptitudes. Son sociales porque reflejan un determinado contexto histórico-cultural contenido en las representaciones y porque necesariamente resultan de una interacción social, es decir que se incorporan al su-

jeto por la intermediación de otro, quien a través del gesto, la palabra y la emoción, aunque también por medios institucionalizados, las representa y transmite.

En las concepciones sobre la lectura están contenidos los modelos culturales de las comunidades. En este caso, la cultura se entiende como una estructura con contenidos tales como los valores, creencias, ideas, prácticas y discursos presentes en el imaginario colectivo que gobierna los cánones, además de las convenciones que definen usos legítimos, expectativas, intereses, deseos y las formas de relaciones entre los integrantes de unas comunidades y de ellos con los objetos. Es, como señala Chartier (1994, p. 28), una determinación que dicta y modifica las prácticas de la lectura. Es una autoridad presente en la institución, pero, a la vez, también en el orden del texto, en las características del soporte. Asimismo, los géneros, estilos, épocas y lugares asocian o disocian públicos (Chartier, 1994, p. 28).

En las revoluciones más importantes de la cultura escrita quedan de manifiesto la relación de las transformaciones del soporte —de la piedra a la tablilla, del rollo al códice y de éste a la pantalla—, del texto —del manuscrito al impreso y a la versión digital— y de las prácticas de la lectura —en voz alta, en susurro y en silencio. Cada revolución se inserta en un determinado modelo cultural y produce mutaciones en las representaciones y en las prácticas sociales de la lectura. La lectura, como señala Certeau (1996, p. 189), "se ha convertido desde hace tres siglos en una acción del ojo. Ya no está acompañada, como anteriormente, por el rumor de una articulación vocal ni por el movimiento de una manducación muscular. Leer sin pronunciar en voz alta o a media voz es una experiencia moderna".

En suma, las prácticas de la lectura surgen y se transforman debido a factores sociales, políticos y culturales en donde residen valores, creencias, tradiciones, actitudes y aptitudes que crean las condiciones y determinan qué leer, quién lee, dónde y cuándo se lee. A la vez, las modalidades de acceso público y gratuito o privado determinan la homogeneidad o la heterogeneidad de las prácticas de la lectura. Otro factor es el económico, las diferencias de ingresos, aunadas a los costos de producción y distribución de los textos, orientan el contenido y el género de los libros, así como la formación de gustos, necesidades e intereses, además de dar lugar a cierto tipo de producción editorial y a la segmentación del universo de lectores. Un factor más es de carácter tecnológico: el soporte, la disposición del texto. Y, desde luego, también interviene el azar, el

accidente, el momento, la disposición, los afectos, las personas que participan en el encuentro afortunado o desafortunado entre el lector y el libro. Ese encuentro, ocurrido en un momento y una circunstancia inesperados, puede transformarse en gusto o rechazo por la lectura.

Tipología de las prácticas de la lectura

Las prácticas de la lectura se diferencian conforme a las capacidades y fines del lector, además de las condiciones del texto, aunque también a partir de las características de las capacidades intelectuales. Algunas tipologías se derivan de la pedagogía, la lingüística y la semiótica, y se dirigen más al acto de leer, es decir a la relación del lector con el texto en términos intelectuales y estéticos orientados a descifrar y dar sentido al contenido de un texto. A propósito de esto último, Jitrik (1998, pp. 19, 80-84) formula propuestas de tipología y forma, calidad y función de la lectura:

- En cuanto a la tipología y la forma:
  - Mecánica, inerte, prescinde de la elaboración y la interpretación.
  - Especializada o semiológica.
  - Crítica o semiótica.
- Por la calidad:
  - Distraída, descuidada, superficial, impaciente.
  - Atenta, cuidada, profunda, paciente.
- Por la función:
  - Evasivas.
  - Informativas.
  - Formativas, edificantes, pedagógicas.
  - Placenteras.

Otras posibilidades de tipificar a la lectura son:

- En cuanto a la actitud:
  - Por gusto, por placer, estética.
  - Por obligación, por necesidad.
  - Escolarizada.
  - Utilitaria.

- En cuanto al concurso de la voz:
  - En voz alta.
  - En susurro.
  - En silencio.
- Por la calidad de los contenidos:
  - Precaria: aporta información efímera, sin trascendencia.
  - Adecuada a edad, género, necesidades, gustos, intereses, aptitudes, circunstancias; aporta información, conocimiento y placer, y genera diferencias.
- Por la cantidad:
  - Intensiva: lectura o relectura de pocos textos.
  - Extensiva: lectura o relectura de diversos textos.

Respecto al tema de la cantidad, la gama es muy amplia. Hay desde quien por cuestiones de trabajo lee un libro diario mediante la lectura veloz, hasta quien puede leer sólo un libro en un año por variadas razones: dificultad y extensión del texto, escasa disponibilidad de tiempo, necesidad de analizar profunda, detallada y puntualmente. Pero también en ciertas situaciones se lee un texto único para estudiar o bien diversos manuales para llevar a cabo distintas operaciones o actividades. Otro caso puede ser el de la lectura frecuente o única de textos de entretenimiento en donde varían los personajes pero la trama es similar. Para comprender esta última no se requiere un gran esfuerzo intelectual ni otros conocimientos, porque suele ser suficientemente descriptiva y plana.

Por las características del texto la lectura puede ser:

- Lineal, horizontal y vertical.
- Secuencial, en fragmentos.
- Metalectura o lectura de hipertextos; implica una lectura no lineal.

Respecto a la frecuencia, encontramos también una variedad muy amplia, que va de diario a nunca.

En cuanto al ritmo, la lectura puede ser:

- Lenta.
- Pausada.
- Rápida.

- Veloz.
- Ansiosa.

En cuanto a la postura del lector:

- sentado (formal).
- sentado (informal).
- Parado.
- Caminando.
- Hincado.
- Acostado.

Otra perspectiva sobre modalidades de la lectura es la que nos ofrece Barthes (1997, p. 58): "La que se detiene en el placer de las palabras, la que corre hacia el fin, y desfallece de tanto esperar, la que cultiva el deseo de escribir".

Lectores, lectura y biblioteca: sus paradojas

El lector es una figura que a veces aparece tenuemente bosquejada, aunque en ocasiones resulta invisible, pues se oculta, como ya lo mencionamos, tras otra imagen: la del *usuario*, el *cliente*. Cuando los agentes religiosos, políticos y económicos consideran la lectura y la escritura un factor indispensable, entonces el lector se torna visible en la escena, luce en todo su esplendor, adquiere importancia, se le nombra, existe y se le confieren derechos, pero casi siempre pesan sobre él determinados controles a través de normas e instituciones que regulan la formación de aptitudes y el acceso a la lectura y al libro, a causa de un fantasma idealizado: el de los presuntos poderes que la lectura y el libro tienen sobre la mente y la conducta del lector surgido de esa relación íntima, pues en ese punto el control encuentra un dique. Se trata de un fantasma constituido por buenos deseos y suposiciones que han cobrado fuerza a lo largo del tiempo. Castrillón (2004, p. 10) señala que la lectura ha sido históricamente un instrumento de poder. La autoridad excluye, controla tanto el acceso real como las capacidades para establecer las diferencias del acceso a lectura. Los temores o certezas respecto del poder de la palabra para transformar al sujeto tienen algo de verdad, como lo apunta J. Lacan (1999, p. 363) al referirse al lenguaje: éste "penetra

las cosas, las surca, las agita, las trastorna por poco que sea". Asimismo, Michèle Petit afirma que las palabras, ya sean leídas o escuchadas, se vuelven carne, gestos, movimientos (en: Ramírez Leyva, 2005, p. 76).

La sociedad establece las normas que determinan formas de convivencia de sus integrantes. Con el mismo propósito crea instituciones que ordenan, mantienen y regulan, además de transmitir las ideas y prácticas vigentes. Por lo mismo, también son instancias del control. La biblioteca representa y conforma las prácticas, los fines y las funciones del libro y de la lectura, de acuerdo con los cánones del modelo cultural del que forma parte.

En efecto, las bibliotecas crecieron y se multiplicaron gradualmente y se adecuaron a las necesidades de las sociedades de diferentes lugares y épocas. Por ello encontramos diferentes modos de controlar la lectura y de brindar el acceso al libro. A la vez, las bibliotecas, como ya se explicó, han sido una de las instituciones que favorecieron el progreso social, ideal perseguido por el movimiento ilustrado que ve en la lectura un medio para alcanzar la emancipación de los pueblos. Como en el siglo XX la alfabetización se convirtió en una de las obligaciones del Estado y, además, el analfabetismo pasó a representar una *patología* asociada al subdesarrollo, los gobiernos asumieron la tarea de erradicar ese *mal social* y, también, la de asegurar la educación básica y, por medio de las bibliotecas, el acceso al libro, todo ello con el fin de instruir a los pueblos.

Hacia la mitad del siglo pasado, la UNESCO, a través de su *Manifiesto sobre la biblioteca pública* (1949), recoge de las experiencias de algunos países las acciones de fomento a la lectura y propone un discurso renovador respecto de la lectura y de las bibliotecas, en especial las públicas, para impulsar nuevas prácticas de la lectura orientadas ya no exclusivamente al proceso educativo, sino también hacia la lectura por gusto. Con ello, trata de extender la práctica de la lectura en diferentes sectores de la población, en particular en el de niños y jóvenes.

De modo que, además de darle *instrucción* al pueblo, había que despertarle el gusto por leer. Sin embargo, en el afán de demostrar resultados, ese discurso se tradujo en infraestructura: las escuelas y bibliotecas crecieron numéricamente; la educación, la lectura y la escritura se volvieron legalmente obligatorias; los analfabetas decrecieron, mientras que se hizo más numerosa la población instruida en las operaciones básicas: leer, escribir y realizar cálculos aritméti-

cos; la producción de libros se incrementó; en apariencia, en la pasada centuria se han leído más libros que en las precedentes. Resultado: después de décadas, en el inicio del siglo XXI, la lectura está en crisis. Se dice que, a pesar de la gran cantidad de bibliotecas y de los millones de libros y de alfabetizados, las generaciones actuales leen menos y de manera deficiente en comparación con las anteriores. Y lo peor: sólo una minoría en el mundo puede considerarse realmente lectora asidua de libros por gusto (Lihire, 2004). Carecemos de variables cualitativas para determinar lo que es un buen lector. En cambio, sí las hay en el orden cuantitativo: lector ideal es el que lee una cantidad determinada de libros establecida por cada sociedad.

Por otra parte, no se han efectuado estudios científicos suficientes que permitan comparar y comprobar cambios en la frecuencia de las prácticas de la lectura en generaciones anteriores. Ahora las sociedades se percatan de la precariedad y frivolidad de los contenidos de una buena cantidad de textos, de la inutilidad de la práctica obligada de la lectura, de la pobreza de la lectura realizada para memorizar información de acuerdo con modelos culturales y pedagógicos ya rebasados, que nada han aportado para mejorar las capacidades lectoras. Este mismo fenómeno sucede incluso en los países de mayor desarrollo, cuyos niveles educativos superan los estándares obligatorios y cuyas poblaciones tienen los problemas básicos resueltos y cuentan con una tradición libresca y letrada de siglos, pues hoy padecen los mismos males relacionados con la lectura que las naciones consideradas en desarrollo. Prueba de ello son los resultados de los dos estudios del Programa Internacional PISA (Programa de la OCDE para la Evaluación Internacional de los Estudiantes, 2000 y 2003) promovidos por la OCDE entre habitantes de sus países miembros (2004), a propósito de las aptitudes de lectura de jóvenes de nueve años con educación básica concluida. Como se observa en la figura 2, entre Finlandia y Bélgica hay nueve países ubicados, junto con esas dos naciones (en total 11), en categoría superior, nivel 5. En el rango más bajo se encuentran países como México, Brasil e Indonesia.

En efecto, ahora, en los inicios de la globalidad, en este modelo económico-político encontramos una vez más que la educación, la información, la lectura y la tecnología son los medios indispensables para la innovación, el desarrollo, la reducción y hasta la eliminación de las brechas sociales causadas por la desigualdad.

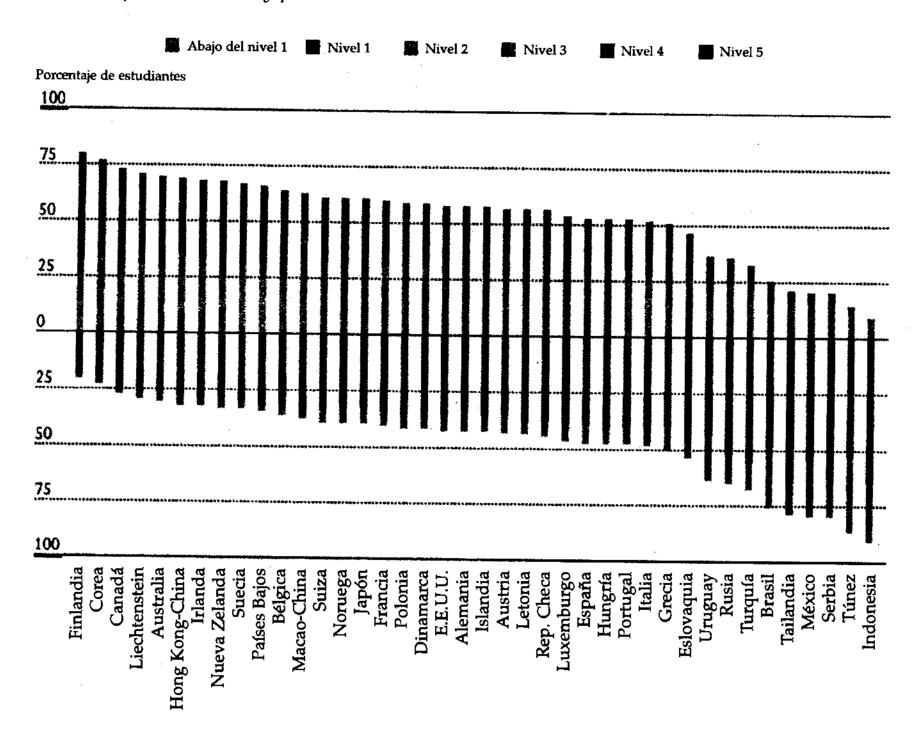


Figura 2. Porcentajes de los estudiantes de acuerdo con el nivel de competencia en la escala de lectura. Fuente: OECD (2004). *A profile of student performance in reading and science*. Paris: OECD. También disponible en línea. Recuperado el 17 de junio, 2005 de: *http://www.pisa.oecd.org/dataoecd/58/58/33918060.pdf*

Por lo anterior, los gobiernos deben no sólo eliminar el analfabetismo, sino también formar sociedades lectoras e informadas. ¿Quiere ello decir que, en el siglo XX, las escuelas y las bibliotecas contribuyeron a formar lectores disfuncionales? ¿Lectores que en su mayoría consumen los productos editoriales y audiovisuales de dudosa calidad que han hecho de la lectura una práctica acorde con el modelo basado en *usar y desechar*, que debilitan la lectura analítica, crítica, creativa, profunda, propositiva, y producen empobrecimiento del lenguaje? Esta situación se registra tanto en países desarrollados (sobre todo en sus comunidades de inmigrantes) como en naciones en vías de desarrollo, en sociedades ricas tanto como en colectividades que viven en situación precaria; pese a las instancias bibliotecarias, educativas y culturales, resulta claro que los miembros de grupos sociales de diferentes niveles económicos y educativos casi no leen o prefieren textos banales para entretenerse sin esfuerzo.

Por ello, podemos afirmar que tal estado de la lectura es un síntoma generalizado, reflejo de los problemas de los sistemas políticos, económicos, sociales, culturales y, desde luego, educativos. Por la misma razón, es oportuno recordar, una vez más, que no es la escuela la única responsable de la situación de la lectura. Por consiguiente, buscar cambios estructurales implica revisar las concepciones que determinan discursos y acciones, y además indagar los factores cualitativos involucrados en la formación de los lectores; a la vez, esta última finalidad tendrá que rebasar el ámbito escolar para lograr cambios realmente significativos.

Desde luego, esos cambios deberán ajustarse a proyectos a largo plazo, como los propios de países como Finlandia, Corea y Canadá, que han desarrollado planes integrales y sostenidos para resolver, entre otros, el problema de la lectura. Sus jóvenes obtuvieron los índices más altos de capacidad de lectura debido a que destacaron por sus aptitudes para interactuar con los textos en el estudio realizado por PISA/OCDE. Ello significa que los países referidos, independientemente de la evaluación aquí comentada, habían empezado sus esfuerzos varios años antes. Con todas las críticas que pueda suscitar el estudio de PISA, ha logrado mover estructuras anquilosadas, además de obligar a los gobiernos a identificar las causas del problema y proponer soluciones para él. Desde luego, es importante formar lectores no sólo para pasar la evaluación, sino para desarrollar a plenitud las facultades humanas.

Por otra parte, la sociedad de la información exige de los ciudadanos nuevas aptitudes de lectura y habilidades para interactuar con la información. Así, el énfasis apunta hacia la denominada *information literacy* (en español no hay un equivalente exacto de esta expresión, que en algunos casos se traduce así: *alfabetización en información, alfabetización informática, habilidades informativas* o *alfabetización digital*), porque la computadora, la internet y los medios digitales nos convierten en una suerte de analfabetas si no somos capaces de emplear adecuadamente las tecnologías de la información. Sin embargo, la lectura antecede a esta última habilidad.

En relación con lo anterior es oportuno plantearnos entonces: ¿cómo representar, en el discurso teórico-metodológico y en la práctica bibliotecológica, la lectura, los cambios en las prácticas de la lectura y los diferentes públicos lectores? Es importante recalcar que el sujeto lector es una figura difusa, pues en cierta manera ha estado oculto en lo implícito del individuo que aprendió a leer y a escribir

y cuyas necesidades tienden a reducirse a la lectura utilitaria. La institución bibliotecaria concibe a este lector como quien realiza la actividad de leer para obtener un dato, una información con que satisfará alguna necesidad. Suponemos que ese lector acude a la biblioteca porque algo le falta: la información, el libro, la revista. Parece algo tan obvio y a la vez tan fácil de explicar que por eso hemos convertido a los lectores y a la lectura en cifras: ¿cuánto *usuarios* están registrados en la biblioteca?, ¿cuántos acuden a la biblioteca diariamente?, ¿con qué periodicidad van a ella?, ¿cuántos libros se prestan? Queda claro que las estadísticas son necesarias, aunque no suficientes para explicar el estado de la lectura, pues, como señala Certeau (1996, pp. 181 y 187), la lectura es una actividad desconocida, y su consumo es tan sólo un aspecto parcial, si bien fundamental. Por otra parte, como el mismo autor apunta, el lector depende de una transformación de las relaciones sociales que sobredeterminan su relación con los textos.

En este momento, las condiciones de la sociedad de la información abren una coyuntura que puede modificar la historia de la lectura y desde luego de los lectores, aunque también se corre el riesgo de agravar el problema. Ante esta situación, el papel del sector bibliotecológico es crucial y debe asumir el tema de la lectura con propuestas innovadoras y de mayor alcance, puesto que, si bien la escuela forma las habilidades para leer, la biblioteca es responsable de facilitar el encuentro afortunado con los libros para alentar la práctica asidua de la lectura y con tal fin es necesario crear las condiciones adecuadas para una variada gama de prácticas y de lectores. Sólo así será posible fortalecer la práctica lectora de las comunidades, único camino para revertir cualquier discapacidad o disfuncionalidad relacionada con la lectura.

En efecto, es fundamental asumir la responsabilidad de la formación y transmisión de representaciones y prácticas de la lectura a través de las nervaduras que se comunican hacia el entramado social y moldean dichas prácticas. En otras palabras, a través de instituciones y otros mediadores de la lectura, las representaciones renovadas de la misma deben abrirse paso en los modelos pedagógicos, bibliotecarios y culturales, en los discursos, acervos bibliográficos y documentales, espacios y actividades.

Hasta hace poco tiempo, en particular en países con problemas ancestrales de educación, marginación y pobreza, las bibliotecas, principalmente las públicas y escolares (que cuentan con recursos

limitados), han tenido como función principal, y a veces única, complementar la lectura escolarizada, a pesar de que desde 1949, como ya se indicó, la UNESCO elaboró, impulsó y difundió entre las naciones el *Manifiesto sobre la biblioteca pública*. Entre los principios más importantes de este documento se cuenta el de difundir en la población el gusto por la lectura. En los últimos veinte años, resultan cada vez más frecuentes las actividades de fomento de la lectura y el libro, sobre todo en las bibliotecas públicas. En algunas de ellas, en el marco de un programa anual y mediante colecciones más adecuadas para la práctica de la lectura placentera y lúdica. En otras, las actividades que animan a leer se realizan con rigurosa periodicidad. En algunas otras, quizás las menos, la animación a la lectura es un factor estructural de la biblioteca.

Sin duda, la biblioteca constituye una fuerza social mayor de lo que a veces suponemos; por lo mismo, es indispensable construir representaciones sociales dirigidas a buscar el arraigo de ese establecimiento como la vía para diversificar las prácticas de la lectura. En tal sentido, es esencial evitar constreñirse únicamente a difundir la lectura escolarizada y utilitaria, pues, como se sabe y lo hemos señalado, este tipo de práctica es fácilmente prescindible o llega a convertirse en una actividad esporádica, poco gratificante. A la vez, han de multiplicarse las opciones de lectura de calidad, alternativas a la oferta de textos que no producen avances ni en conocimientos ni en destreza, y que tampoco brindan la posibilidad de acrecentar el capital lingüístico.

Al respecto, la institución bibliotecaria y la escuela aparecen como pilares de los acuerdos de las Políticas Iberoamericanas de Lectura ILIMITA (Plan Iberoamericano de Lectura-Cerlalc); por lo mismo, es importante que la bibliotecología abra al análisis su cuerpo de conocimientos con el fin de incorporar y reconceptualizar la lectura, de formular una alternativa ante ella sobre bases filosóficas y científicas y de crear nuevas formas de participación de sí misma, en aras de un proceso que garantice a todos la oportunidad de practicar la lectura, de tener acceso a la información y de disponer de diversas vías para aprovechar ambas. En otras palabras: "son las bibliotecas los medios para democratizar el acceso, siempre y cuando se produzcan en ellas también importantes transformaciones" (Castrillón, 2004, p. 14).

En efecto, la biblioteca debe forjarse una capacidad de convocatoria y una influencia en el ámbito civil y político. Con ese propósito,

insistimos en la necesidad de rectificar la orientación pedagógica tanto del discurso teórico sobre la lectura y el lector como de la práctica de la bibliotecología. Para ello es oportuno analizar las diferentes perspectivas teóricas de las que se derivan las concepciones de la lectura y del sujeto lector, y luego formular una propuesta teórica y metodológica bibliotecológica, pues los fundamentos distintivos del enfoque de la disciplina bibliotecológica dependen en gran medida del discurso conceptual sobre la lectura y los lectores. Todo ello permitirá el desarrollo de actitudes y aptitudes para transformar la institución y constituirla no exclusivamente en un espacio para el estudio y el acceso a la información, sino también en escenario de nuevos y mejores acercamientos a la lectura. En este momento es fundamental hacer de la institución bibliotecaria un organismo capaz de formular respuestas, alternativas innovadoras, dentro y fuera del recinto, así como propuestas para crear un equilibrio entre las leyes del mercado y el beneficio social. Es decir que no se plegará al imperativo ideológico, económico y tecnológico, tarea sin duda difícil, aunque no imposible, como lo demuestra la experiencia evocada por Chartier y Hébrard: la lucha de los bibliotecarios franceses de finales del siglo XIX contra las fuerzas de la Iglesia y la influencia que ellas ejercían en las instituciones de enseñanza con la pretensión de seguir controlando la lectura, y contra un Estado temeroso de los cambios sociales. Esos bibliotecarios se sumaron al modelo ideológico que buscaba la emancipación del pueblo mediante la lectura, defendieron la libertad del lector y le ofrecieron la oportunidad de ejercerla: leer en soledad y de manera por entero voluntaria, con orientación profesional, aunque sin control ideológico. Con su nueva participación en el campo de la lectura pública, esos funcionarios transformaron su imagen de custodios de libros (Chartier y Hébrard, 2002, p. 10).

Asumamos, a partir de lo anterior, que el bibliotecólogo es un intelectual, como lo propone Castrillón (2004, p. 15) —quien adopta las ideas de Edward Said para explicar la condición intelectual del bibliotecólogo—, ya que, en efecto, es un profesional que trabaja con objetos y personas involucradas en procesos intelectuales. Said describe a un intelectual como un individuo "con un papel público específico en la sociedad que no puede limitarse a ser un simple profesional sin rostro [...] Para mí —continúa Said— el hecho decisivo es que el intelectual es un individuo dotado de la facultad de

representar, encarnar y articular un mensaje, una visión, una actitud, filosofía u opinión para y a favor de un público".

Leer en el siglo XXI: un nuevo horizonte para la bibliotecología

Surge ahora la pregunta: ¿cuál deberá ser hoy, en los inicios del siglo XXI, y con perspectivas del futuro, la postura y la propuesta que debemos formular, puesto que la sociedad demanda la participación de la biblioteca con estos fines?:

- Eliminar el analfabetismo.
- Remediar el deterioro de la capacidad de lectura.
- Promover el gusto por la lectura.
- Formar lectores.
- Atraer a lectores.
- Fortalecer la práctica cotidiana de la lectura.
- Ofrecer alternativas: nuevos modos de leer.
- Favorecer la capacidad selectiva y crítica ante una desmesurada oferta bibliográfica e informativa.
- Dotar de recursos bibliográficos y documentales, espacios y medios adecuados para practicar de modos distintos la lectura.
- Brindar de manera equitativa posibilidades para perfeccionar progresivamente la capacidad lectora.
- Asegurar el acceso al libro y el aprendizaje de la lectura a comunidades históricamente privadas de ellos.
- Adecuar las posibilidades de la lectura a los grupos con capacidades diferentes y en situaciones excepcionales (asilos, cárceles y hospitales).
- Garantizar que la sociedad actúe como una representación alternativa ante la proliferación de la oferta masiva de lectura y de otros modos de entretenimiento.

La biblioteca tendrá que formular una propuesta diferente a los productos que ofrecen entretenimiento fácil, pretenden reducir el esfuerzo implicado por el acto y la práctica de la lectura, y ofrecen contenidos textuales banales para asegurar que esa actividad sea tan sólo diversión intrascendente, porque ahora tal parece que todo debe ser un juego, un pasatiempo disfrutado sin esfuerzo y rápidamente, en donde la dificultad de cualquier tipo está ausente. Sabe-

mos que la lectura implica trabajo, voluntad asumida con responsabilidad y renuncia a los productos fácilmente consumibles. La lectura profunda es compleja y requiere paciencia, tiempo, relectura, reflexión. Para compensar, ofrece la satisfacción y la alegría que sólo se obtienen al realizar un hallazgo, revelar algún secreto, alcanzar y entender un conocimiento nuevo, experimentar las emociones que comunican las palabras, vibrar con un texto que conmueve o incluso compartir el sufrimiento de los personajes. La lectura implica también aprender a saborear y reconocer la impronta que se revive en momentos posteriores.

Por lo anterior, tendremos que descartar creencias respecto del poder de la lectura, de su suficiencia, de que por sí sola tiene la capacidad de transformar al ser humano. Como la lectura es una actividad no sólo pedagógica sino cultural, el lector necesita mediaciones para realizar el acto de la lectura, pasar a esa intimidad entre él y el texto, y despertar el sentido activado en cada lector por su historia y su circunstancia. Ofrecerle a los lectores los medios para lograr esto que Hugo de San Víctor, profesor universitario del siglo XIII, señalaba: "El lector es alguien que se ha hecho a sí mismo dentro de un exilio para poder concentrar toda su atención y deseo en la sabiduría, que se convierte en el hogar anhelado" (citado por Ilich, 2002, p. 27), sabiduría no se refería al saber erudito, sino al conocimiento de uno mismo, de los demás y del mundo que nos antecede y en el que se vive. Por su parte, Ilich (2002, p. 75) describe así a un lector que puede transitar del texto al mundo y de éste al texto: "Concibe la página como una palanca que entinta la mente, y la mente como una pantalla sobre la que la página se proyecta y desde la cual, en un vuelo, puede desvanecerse".

Hoy, cuando la sociedad privilegia la rapidez y una suerte de omnipotencia y omnipresencia de la tecnología de la información, cuyo reto consiste en desarrollar mecanismos que rompan la barrera entre el tiempo y el espacio, indudablemente la tecnología digital, como en su momento sucedió con la imprenta, producirá transformaciones importantes en los modos de escribir y, en consecuencia, en el acto y las prácticas de la lectura. Pero esa metamorfosis extingue ciertas formas y las transfigura. Allí están las nuevas generaciones, en cuyo imaginario parece surgir la idea de que el libro impreso, el bibliotecario y la biblioteca serán prescindibles (Ramírez, 2001, p. 14).

Sin duda, estamos ante un cambio de las representaciones sociales; por ello es oportuno mencionar a Serge Moscovici (citado por

Capozza, 2003), quien sostiene que las representaciones sociales son un sistema de valores, ideas, conocimientos y prácticas formados a través de la comunicación ordinaria que se produce en la conversación, o por conducto de los medios masivos de comunicación. Las representaciones permiten a los individuos orientarse y adaptarse a su mundo material y social. Por otra parte, les brindan códigos para comunicarse e interpretar los diversos aspectos de su mundo, así como entender su historia individual y colectiva. El énfasis en el aspecto social de las prácticas de la lectura se justifica porque surgen en medio de un diálogo permanente y se construyen y transforman gracias al flujo de las interacciones personales.

Por otra parte, Abric (2001) señala que un objeto puede considerarse una representación cuando prolonga comportamientos, actitudes y normas para un sujeto o grupo dentro de un contexto social activo, en donde un objeto (libro impreso o electrónico) existe para un individuo o un grupo. Dicho de otra manera, el objeto es y existe porque representa algo para alguien que lo dota de símbolos y, por lo tanto, de significado y sentido. Así, la representación se define como una visión funcional del mundo que permite al individuo o al grupo conferir sentido a sus conductas y entender la realidad mediante sus propios sistemas de referencias, con el fin de adaptar y definir de este modo un lugar para sí. En otras palabras: "La representación funciona como un sistema de interpretación de la realidad que rige las relaciones de los individuos con su entorno físico y social, ya que determinará sus comportamientos o sus prácticas" (Abric, 2001). Es una *guía para la acción*, pues orienta las acciones y las relaciones sociales. Es un sistema de precodificación de la realidad, puesto que determina un conjunto de anticipaciones y expectativas.

Uno de los aspectos a estudiar es precisamente la influencia del bibliotecario en la conformación de las representaciones y las prácticas sociales de la lectura, en especial las que complementan o alternan con la lectura de impresos, sea por obligación o por gusto. En relación con la tan denostada lectura obligatoria, es oportuno aclarar que este tipo de práctica forma parte de los procesos por medio de los cuales un sujeto se transforma en lector. Es una cuestión normal que todos los individuos, a lo largo de la vida, realicen actividades obligatorias, pero al mismo tiempo tienen el derecho de optar por actividades placenteras. La lectura es una de ellas, pero ese placer no se enseña; sólo, quizás, se transmite o se descubre. De ahí surge parte de su dificultad, como bien lo señala Pennac (2003, p.

11): "El verbo leer no soporta el imperativo. Aversión que comparte con otros verbos: el verbo 'amar' [...] el verbo 'soñar'..." Por consiguiente, es necesario que entre los bibliotecarios se desarrollen políticas integrales y, además, diferentes métodos y estrategias permanentes dirigidos a crear nuevas posibilidades de relacionar al lector con el libro y otros medios. En otras palabras, el momento actual nos da la oportunidad de reconstruir una representación social propia de la institución bibliotecaria moderna, con el fin de constituirla en una verdadera opción para diferentes públicos lectores, a los que ofrecerá la oportunidad de *descubrirse* en el acto de la lectura. Esto no tiene que limitarse exclusivamente a la biblioteca escolar, infantil y pública; también puede extenderse a la universitaria y especializada, pues en ella es posible crear espacios para el encuentro placentero de la comunidad con la lectura.

La relación compleja y dinámica entre lectores y biblioteca nos obliga a mantener abierta la pregunta sobre cómo representamos al bibliotecólogo en esta sociedad, en relación con la lectura y el lector, pues nuestra concepción y discurso tienen un efecto sobre las prácticas sociales de la lectura. Si asumimos que la bibliotecología está comprometida con la formación de lectores, ello implica insertar la lectura y a los lectores en la estructura de los conocimientos de la disciplina. ¿Cabe analizar la participación y responsabilidad de la institución bibliotecaria en la formación, deformación o conformación de las prácticas sociales de la lectura? No hay que perder de vista, sobre todo, el mundo tan cambiante surgido en esta naciente centuria, donde la lectura, como en los siglos XVI y XIX, aparece en el debate político, económico, educativo, cultural y, desde luego, en el bibliotecario. Por lo anterior, es oportuno citar a Chartier (2000, p. 16), quien señala, respecto de estos cambios de representación de lo escrito y de la lectura: "[...] la revolución del texto electrónico es tanto una revolución de las estructuras del soporte material de lo escrito como de las maneras de leer". Y agrega que,

> [...] al igual que en épocas anteriores, los objetos escritos propiciaron determinadas prácticas de la lectura; en el siglo X la transformación de la estructura del texto cuando los blancos empiezan tímidamente a conquistar los espacios en el texto, surge la práctica de la lectura intensiva sobre una retórica apoyada en la memoria, hasta llegar al libro impreso en donde ya no son sólo las conquistas técnicas en el texto, sino también una nueva forma de circulación

del libro empieza a imponerse entre los intelectuales de esas épocas; hoy en día el novedoso hipertexto nos hace pensar en qué tipo de modalidad de lectura impondrá y qué otras serán substituidas.

Por ello insistimos de nuevo en que la lectura debe constituirse en un elemento estructural de la institución bibliotecaria suficientemente explícito, visible y transmisible tanto en el interior como en el exterior de la biblioteca. Es decir que no sólo será una actividad individual o realizada por personas determinadas.

En relación con lo anterior, Álvarez Zapata (2001, p. 104) señala que "promover la lectura en la biblioteca no es tarea de uno u otro personaje, sino una funcionalidad propia a todos los que integran el equipo de trabajo".

Este señalamiento nos da la oportunidad de aseverar que uno de los aciertos de la reforma del plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información (2002) de la FFyL, UNAM, fue incluir en el currículo la asignatura Lectores, lectura y bibliotecas. Ahora de lo que se trata es de cambiar actitudes, relaciones, maneras de actuar y de pensar (Dubois, 1995, p. 10). En relación con este tema, precisamente Ortega y Gasset (1997, p. 25) explica, en su texto sobre la misión del bibliotecario, que a la colectividad de Occidente le son indispensables ciertos profesionales, entre ellos los bibliotecarios, para que sus miembros lean. Y concluye:

> [...] para determinar la misión del bibliotecario hay que partir no del hombre que la ejerce, de sus gustos, curiosidades o conveniencias, pero tampoco de un ideal abstracto que pretendiese definir que vuestra profesión sirve. Y esta necesidad, como todo de lo que es propiamente humano, no consiste en una magnitud fija, sino que es por esencia variable, migratoria, evolutiva, en suma histórica (Ortega y Gasset, 1997, p. 28).

Para terminar, podríamos decir que el lector es un ser en permanente proceso de *ser:* emerge del libro, del acto de leer, de la biblioteca, en consonancia con un contexto cultural determinado, pero con la libertad incuestionable e inevitable de imaginar, de pensar, de soñar. El lector es entonces efecto de la lectura del mundo y del texto.

Referencias

ABRIC, J. C. (2001). *Prácticas sociales y representaciones*. México: Ediciones Coyoacán: Ambassade de France-CCC IFAL.

ÁLVAREZ ZAPATA, D. (2001). Propuesta para el desarrollo de un programa de formación en promoción de la lectura en las escuelas de bibliotecología. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 15 (30), 96-113.

BARTHES, R. (1997). Sobre la lectura. *Hojas de Lectura*, (48), 16-23.

CAPOZZA, D., FALVO, R., ROBUSTO, E. y ORLANDO, A. (2003). *Beliefs about internet: methods of elicitation and measurement*. Documento en línea. Recuperado el 17 de junio, 2005 de: *http://www.psr.jku.at/PSR2003/12_01Cap.pdf*.

CASTRILLÓN, S. (2004). *El derecho a leer y a escribir*. México: CNCA.

CERTEAU, M. D. (1996). *La invención de lo cotidiano*. México: UIA: ITESO.

CHARTIER, A. M. y HÉBRARD, J. (1994). *Discursos sobre la lectura (1880-1980)*. Barcelona: Gedisa.

——— (2002). *La lectura de un siglo a otro: discursos sobre la lectura (1980-2000)*. Barcelona: Gedisa.

CHARTIER, R. (1994). *El orden de los libros*. Barcelona: Gedisa.

——— (2000). *Diálogo: entrevista con Jean Lebrun*. Barcelona: Gedisa.

——— (2000a). *Las revoluciones de la cultura escrita: diálogo e intervenciones*. Barcelona: Gedisa.

——— (2002). *El mundo como representación: estudios sobre historia cultural*. Barcelona: Gedisa.

DUBOIS, M. E. (1995). Lectura, escritura y formación docente. *Lectura y vida*, 16 (2), 5-11.

EISENSTEIN, E. L. (1994). *La revolución de la imprenta en la edad moderna europea*. Madrid: Akal.

FERREIRO, E. (1997). Pasado y futuro del verbo leer. *Libros de México*, (49), 11-18.

ILLICH, I. (2002). *En el viñedo del texto: etología de la lectura, un comentario al "Didascalicon" de Hugo de San Víctor*. México: Fondo de Cultura Económica.

JITRIK, N. (1998). *La lectura como actividad*. México: Fontamara.

LACAN, J. (1999). *Las formaciones del inconsciente (Seminario 5)*. Buenos Aires: Paidós.

MCKENZIE, D. F. (1986). *Bibliography and the sociology of texts*. London: The British Library.

OECD. (2004). *A profile of student performance in reading and science.* Paris: OECD. También disponible en línea. Recuperado el 17 de junio, 2005 de: *http://www.pisa.oecd.org/dataoecd/58/58/33918060.pdf*

ORTEGA y GASSET, J. (1997). *Misión del bibliotecario.* México: Cámara de Diputados, Comité de Biblioteca e Informática, LVI Legislatura.

PENNAC, D. (2003). *Como una novela.* 9ª ed. Barcelona: Anagrama.

PEÑA, L. B. (1997). La lectura en cinco movimientos. *Hojas de Lectura,* (44), 16-21.

RAMÍREZ LEYVA, E. M. (2001). *El libro y la lectura en el proceso de occidentalización de México.* México: UNAM, CUIB.

RAMÍREZ LEYVA, E. M. (Comp.) (2005). *Seminario de Lectura: pasado, presente y futuro.* México: UNAM, CUIB.

ROMÁN HAZA, M. T. (1998). En torno a la conducta lectora. *Libros de México,* (53), 11-24.

SENNER, W. M. (Comp.) (2001). *Los orígenes de la escritura.* 4ª ed. México: Siglo XXI.

UNESCO (1949). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública.* Documento en línea. Recuperado el 17 de junio, 2005 de: *http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani49.htm.*

Por su importancia, el *Manifiesto* se ha actualizado en 1972 y 1994. Las versiones están disponibles en: *http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani72.htm* y en *http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani94es.htm*

Comprensión lectora

Frida Gisela Ortiz Uribe

Introducción

Este capítulo se enmarca en el interés por el conocimiento de los procesos de la comprensión que derivan de la lectura desde una aproximación a la concepción constructivista del aprendizaje. Es un hecho innegable que uno de los recursos más valiosos del aprendizaje lo constituye el libro, esto es, el discurso escrito el cual sigue siendo el medio cognoscitivo por excelencia para la adquisición de los conocimientos.

Comprender lo que se lee en el ámbito escolar es un proceso fundamental para la construcción, representación y aplicación del conocimiento que se adquiere mediante la interpretación de los significados sugeridos por el texto y en un contexto determinado, ya que la comprensión en sí misma, sin una interpretación racional y significativa, no garantiza la aplicación de conocimientos.

Los aspectos más representativos de nuestro interés en torno a la lectura y a la comprensión se centran en sus referentes teóricos y en los prácticos como una actividad formativa en el ámbito escolar donde se enseñan y practican tradicionalmente; uno de estos aspectos sobre el que se hace aquí referencia es el relativo a las estrategias de aprendizaje para la comprensión y sus tipos, así como sus mecanismos a partir de dos modelos, uno de tipo modular y otro interactivo hipotético.

Con la inclusión de la asignatura Lectura, lectores y bibliotecas, ahora los alumnos de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información tienen en ésta la posibilidad de vincularse al acto lector. Ahora, desde una perspectiva distinta a la tradicional, podrán reconocer en la lectura su proceso como antecedente para la comprensión, ya no sólo como el acto de entender qué dice el texto, pues

comprenderlo significa alcanzar un cierto nivel de eficiencia como lector, al interpretar y extraer el significado del texto mediante sistemas que activan una serie de estrategias cognoscitivas de diferentes niveles de complejidad.

Asimismo, ahora el estudiante de bibliotecología estará más cerca del conocimiento del fenómeno de la lectura con un enfoque en el cual se emiten hipótesis plausibles en torno al contenido del texto a partir de la propia macroestructura.

El estudio de la lectura y sus efectos, tradicionalmente han sido abordados por educadores, psicólogos educativos, lingüistas y terapeutas; actualmente los bibliotecólogos podrán aproximarse a ella, y tomar conciencia de su importancia como proceso para tener acceso al conocimiento y de esta manera vincularse a la eficiencia de los servicios que tradicionalmente se proporcionan en la biblioteca y con aquellos otros que pudieran diseñarse para contribuir a la formación de lectores eficientes.

La eficiencia de los lectores a través del tiempo la ha asumido la escuela; en este sentido la biblioteca se ha mantenido en una postura distinta, puesto que no examina al lector para corroborar el nivel de eficiencia en la comprensión ni mucho menos en el avance de los conocimientos; aún cuando no está entre sus funciones evaluar al lector, sí lo está poner en sus manos el recurso que contribuye significativamente para que logre un alto nivel de eficiencia lectora.

Un concepto de lectura

"Leer es una actividad valiosísima, tanto desde el punto de vista social como individual", así lo expresan Vega y colaboradores (1990, p. 15) para significar la dimensión social y las ventajas que para los hombres representa poder intercambiar ideas y conocimientos mediante textos.

Entre los hombres como entre las sociedades, son evidentes las ventajas cuando han logrado una total y satisfactoria alfabetización, frente a otros hombres o sociedades que aún presentan retrasos en materia de alfabetización y desarrollo lector.

Tener acceso al conocimiento mediante la lectura es un proceso que permite desarrollar las facultades cognoscitivas que hacen posible la comprensión y su aplicación a nuevas situaciones.

Anteriormente, algunos autores circunscribían el concepto de lectura al proceso básico de descodificación del significante para aprender a descifrar letras en sonidos. Sin embargo, la lectura, además, tiene una dimensión comprensiva "del significante y del significado", así como una dimensión expresiva (lectura en voz alta).

Actualmente, la psicología instruccional se ha centrado en el tema de la lectura, porque la considera el medio básico de toda instrucción académica y porque contribuye a resolver problemas de orden pedagógico (aplicación), aún cuando éstos no se encuentren resueltos cabalmente, tales como el retardo lector y la deficiencia lectora.

Leer supone, en términos generales, entender e interpretar un texto, extraer su significado; sin embargo, las formas o modos de representación escrita no son idénticos y homogéneos, ni en el transcurso de la historia de la escritura, ni en todas las culturas. De ahí que no exista un modo único de representar las palabras, ideas o conceptos. Las formas han variado y evolucionado al pasar por dos grandes momentos: la etapa ideográfica y la etapa de fonetización.

La fonetización ha tenido a su vez dos manifestaciones: la silábica y la alfabética, esta última comprende tres grandes sistemas de escritura: logográfico, silábico y alfabético, los cuales subsisten en la actualidad en distintos lugares y culturas. La lectura en cada uno de estos sistemas pone en acción estrategias cognoscitivas distintas (Clemente, 1989, p. 163).

Enseñanza de la lectura

La enseñanza de la lectura es aquella actividad docente formativa que debe ser planeada y proyectada para el ámbito educativo, considerando el enfoque, el modelo y el método desde donde habrán de tomarse en cuenta otros aspectos, tales como: el contexto, los recursos y las capacidades de los docentes para desarrollar en el alumno las habilidades acordes a los resultados que se pretendan alcanzar. Desde esta perspectiva, la enseñanza de la lectura es un acto social, socializante y comunitario que en la práctica interactiva presupone organización, disponibilidad y esfuerzo, así como el establecimiento de las condiciones para un desempeño en todo momento racional, eficaz y gratificante (Solé, 1994).

La práctica de la enseñanza de la lectura se ha enfocado frecuentemente con base en modas pedagógicas, incluso en factores ideo-

lógicos, en vez de seguir criterios de orden psicológico o lingüístico. Esto, en parte, es consecuencia de una falta de estudios sobre psicología de la lectura y, en parte, se debe al desconocimiento de los ya existentes. Actualmente se han hecho progresos significativos en este sentido, más en otras lenguas que en el idioma español (Crowder, 1982).

Desde la perspectiva pedagógica la lectura como enseñanza reviste vital importancia en los años de la infancia, sobre todo en relación con los métodos (para un análisis sobre la enseñanza de la comprensión de la lectura, compárese McNeil (1987) y Pearson (1985)). Sin embargo, pasados los años iniciales, la preocupación de los docentes por enseñar a leer comprensivamente parece que se va desvaneciendo en el supuesto de que saber leer es saber comprender. No obstante, diversos estudios han demostrado que decodificar bien es sólo el primer paso para acceder a una comprensión y aprendizaje eficientes. Quizá esto se debe, desde nuestra perspectiva, a que existen distintas maneras de concebir lo que significa e implica enseñar a leer, y que en esa diversidad de concepciones, la enseñanza toma posturas y tareas encaminadas no precisamente a desarrollar habilidades de comprensión, pudiendo quedarse reducidas éstas a perfeccionar dicción, entonación, velocidad, pero sin ir más allá con el propósito de desarrollar habilidades para la comprensión.

El enfoque interactivo postula que una lectura eficiente es aquella resultante de la interacción entre las estructuras de conocimiento del lector y el texto que pretende leer. En este enfoque se concibe a la lectura como un proceso de emisión de hipótesis posibles acerca del contenido del texto y de verificación de las mismas a partir de la macroestructura del mismo. Como ya se afirmó anteriormente, decodificar no es precisamente leer de manera comprensiva, puesto que en la lectura son los esquemas de conocimiento del lector y sus experiencias lo que le permiten en sí atribuir un significado al texto. En el modelo interactivo se asume que la enseñanza de la lectura debe atender simultáneamente, tanto los aspectos de desciframiento del código como la comprensión, dotando al alumno de estrategias que le habiliten para que construya su propio significado a partir de lo que lea.

En el referente de la teoría del aprendizaje significativo, no sólo el lector debe participar con sus recursos (habilidades y estrategias) sino que además, el docente debe caracterizarse por ser eminentemente una guía para el alumno, al proporcionarle materiales y ex-

periencias de aprendizaje que le ayuden precisamente a hacer una lectura potencialmente significativa y, en consecuencia, a extraer el significado.

Enseñar a leer es un proceso de por sí significativo para el desarrollo cognoscitivo, sin embargo, enseñar a leer comprensivamente mediante estrategias reviste una mayor importancia puesto que de ello dependerá que en el mejor de los casos se logre hacer que los lectores sean hábiles y autónomos.

La enseñanza de estrategias para la lectura silenciosa es una práctica de acceso a la comprensión de un texto, que se debe fomentar en los distintos niveles educativos, porque permite al lector acceder a la información a su propio ritmo y sin tener que dividir su atención entre dicción y comprensión, y porque el lector puede interactuar con el texto más libremente. Lo que no es recomendable es que sólo se privilegien en la escuela la lectura en voz alta y la de rapidez.

Importancia de la comprensión lectora en el aprendizaje

Tradicionalmente la escuela hallaba satisfecha una de sus funciones básicas al enseñar a leer, incluso si el aprendiz lo hacía con velocidad parecía más meritorio, tanto para el alumno como para el maestro; afortunadamente ese concepto ha venido cambiando y en la actualidad en muchas escuelas se ha adoptado la tendencia de formar para aprender a aprender, y dentro de esta función ahora se enseña la lectura con un sentido comprensivo, mediante el desarrollo de estrategias y habilidades que eduquen a los alumnos para una lectura significativa e independiente.

Una de las formas tradicionales de obtención del conocimiento sin duda lo constituye la lectura, sin embargo, aun cuando se han ideado y puesto en marcha un sinnúmero de métodos y técnicas, desarrollar esta habilidad en el aprendiz ha sido una tarea en constante perfeccionamiento a la luz de las corrientes imperantes en cada momento.

A partir de la invención de la imprenta, la lectura ha sido la forma por excelencia de transmisión del conocimiento. Sin este medio del saber, los hombres tendrían que "hacer" cada día su conocimiento a partir de sus propias experiencias. Esto demuestra que el libro como vehículo y la lectura como medio de transmisión de conocimiento, es invaluable.

Desde que la lectura dejó de ser privilegio de las élites, la preocupación de educadores, psicólogos, lingüístas y terapeutas por encontrar las mejores formas para desarrollar esta habilidad en niños y en adultos ha sido constante.

La escuela, sabedora de la importancia que encierra el proceso de la lectura para el aprendiz en los primeros años de su formación, centra su mayor atención enseñando las mejores formas de aprender a aprender y dentro de éstas, se encuentran las estrategias y habilidades para la lectura.

La lectura tiene, entre otras, distintas ventajas en relación con el acto de acceder a la información, ya que da la oportunidad de desarrollar actividades significativas para la vida real. Así que, desarrollar la capacidad de comprensión de la lectura debe ser una de las tareas más relevantes en la educación (Fredericks, 1992).

Tradicionalmente a la escuela se le ha conferido la responsabilidad de enseñar a leer, y a sus docentes la de aplicar sus conocimientos a tan significativa labor. ¿Pero cuáles son las dimensiones del aprendizaje lector? En el enfoque constructivista actual esta dimensión se enfoca en el leer para aprender (Coll, 1990) y no sólo en el aprender a leer, sino en que este *leer para aprender* se requiere de la intervención directriz de docentes expertos capaces de proporcionar a los alumnos la ayuda pertinente para que aprendan a construir su propio conocimiento. En esta acción habrá de quedar implícito que dicho aprendiz es el actor principal y el docente su guía (Coll, 1990), donde lo significativo de la enseñanza sea la participación activa, debiendo tener en cuenta las estrategias que necesitan sus alumnos, y cómo guiarlos para que aprendan a usar esas estrategias. De esta manera la enseñanza encuentra su equilibrio entre los objetivos de los contenidos, las estrategias para lograrlos y las experiencias previas que los alumnos traen al aprendizaje (Jones y colaboradores, 1987, p. 9). Por lo tanto, será en el aula donde se habrán de formar los lectores hábiles (expertos) capaces de procesar los conocimientos adquiridos mediante la lectura, y a la cual le sabrán dar de manera autónoma un sentido y un significado propios.

Enseñar contenidos complejos o abstractos con sistematicidad tomando como referente la madurez mental del aprendiz mediante la lectura, siempre reportará mejores resultados que hacerlo ignorando sus características.

Uno de los medios más poderosos que tenemos los humanos para informarnos y para aprender es precisamente la lectura, que no con-

siste únicamente en adquirir nuevos conocimientos y en aplicarlos, lo cual ya es en sí significativo (Solé, 1994), sino que la lectura para muchos es además de un medio para el desarrollo mental, una forma de disfrutar, un recurso para compartir experiencias y sentimientos, o para entrar a otras realidades.

La adquisición de la habilidad lectora es imprescindible para el aprendizaje independiente. Cuando por alguna razón los individuos no han adquirido este aprendizaje, se encuentran en plena desventaja con respecto a lectores hábiles, básicamente por no poder intercambiar información, por no poderse valer de esa información y por la inactividad cognitiva que limita el desarrollo y evolución de esa facultad.

El enfoque constructivista de la enseñanza de la lectura comprensiva, descarta la homogeneización de métodos de enseñanza lectora, así como la caracterización de los alumnos al considerar el tipo de estrategias de aprendizaje. Bajo este mismo enfoque, tres son las condiciones a considerar para que el aprendizaje de la comprensión se efectúe:

1. Que el contenido del texto tenga claridad y coherencia, que la estructura le resulte familiar al lector, y que el léxico, sintaxis y cohesión tengan un nivel aceptable.
2. Que el contenido del texto corresponda al nivel de conocimientos previos que le permitan al lector atribuirle significados.
3. Que el lector aplique adecuadamente sus estrategias para intensificar la comprensión y el recuerdo, así como para evaluar su desempeño frente al texto.

Desde el punto de vista cognoscitivo, la lectura comprensiva no sólo permite descifrar el significado de un texto, sino que además lo dota de sentido. Este acto reviste otro aspecto igualmente importante, porque una vez que se comprende lo que se lee, se activan funciones tales como: reestructuración conceptual, memoria-recuerdo, esto es, se genera el nuevo conocimiento.

Estrategias de aprendizaje para la comprensión de textos

La teoría constructivista de la educación, misma que conceptualiza al aprendizaje significativo como una forma de desarrollo de pensamiento, es relativamente nueva. En ella lo fundamental es que los

alumnos hagan uso de los conocimientos previos en relación con estrategias específicas para comprender las ideas de un texto como totalidad, o los elementos de un problema como totalidad. También es relativamente nueva la concepción de que el desempeño de los alumnos es modificable si se les proporcionan experiencias adecuadas, así como también si se les enseña a controlar el aprendizaje.

Las más recientes investigaciones acerca del proceso enseñanza-aprendizaje se centran en un proceso de enseñanza estratégica, donde el docente enseña a partir de los contenidos programados a que el alumno aprenda a aprender, esto es, que incorpore a su conocimiento anterior mediante estrategias distintas, los nuevos contenidos.

No todos los métodos de enseñanza han sido ineficaces, ni tampoco hay uno que sea infalible. Si el docente tiene evidencias convincentes de que el alumno puede modificar sus estrategias cognoscitivas, éstas deben incorporarse al proceso. Esto significa que no todo "lo que reporten las nuevas investigaciones" han de ser los criterios únicos y válidos (Jones y colaboradores, 1987, p. 19). Por el contrario, se puede hacer una combinación de las experiencias del docente con los avances que reportan algunas de las nuevas investigaciones. En el aprendizaje significativo lo más relevante es que el concepto de educación que se tenga, incluya la comprensión del cómo aprenden los alumnos, tomando como base sus niveles de rendimiento, y a partir de éstos, mejorar las posibilidades educativas.

En su obra *Estrategias de lectura,* Solé (1994) se refiere a éstas ligadas a procedimientos en función del número de acciones y procesos que implican en su enseñanza. A su vez las relaciona con destrezas y técnicas, mismas que se aprenden haciendo uso de las capacidades de pensamiento estratégico (capacidad cognitiva y metacognitiva).

El aprendizaje de las estrategias para aprender y comprender significativamente no es una actividad característica de uno u otro nivel escolar, aunque es en los dos primeros ciclos de enseñanza en los que se han centrado el mayor número de investigaciones y aplicaciones al respecto. Desafortunadamente en los ciclos medio superior y superior, se han detectado bajos niveles de comprensión (Castañeda, 1981 y 1987; Reynosa, 1998), lo cual demuestra que la enseñanza de estrategias de comprensión es un tema de investigación y aplicaciones que deben tener continuidad entre los estudiantes de los niveles superiores, dado que una gran cantidad de información que los alumnos adquieren, discuten y utilizan en las aulas, surge a partir de los textos (Díaz Barriga y Hernández, 1998, p. 141).

La concepción constructivista del aprendizaje y la enseñanza de Coll (1990), conceptúa al maestro como un medio de enlace entre el alumno y el conocimiento, con una función de guía, ayudándolo a realizar sus construcciones de conocimiento, pero sobre todo buscando hacer de él un lector autónomo y competente. Díaz Barriga y Hernández (1998) y Solé (1994) consideran que a esta concepción se le denomina constructivista, porque en este proceso el lector no sólo realiza una simple transposición unidireccional de los mensajes transmitidos por el texto a sus conocimientos base, sino que el lector va tratando de construir una representación propia a partir de los nuevos significados del texto utilizando sus recursos cognitivos, tales como esquemas, habilidades, estrategias, a la vez que aprovecha sus habilidades psicolingüísticas y posibilidades de micro y macro procesamiento, todo ello en función de los objetivos de la tarea y de los propósitos de lectura, así como de las características del lector, del texto y su contenido.

Díaz Barriga y Hernández (1998, p. 149), basados en Solé (1994), estructuraron un esquema para representar los distintos momentos en que tienen pertinencia las estrategias de enseñanza en el proceso de comprensión de textos, mismo que se reproduce a continuación en el cuadro 1:

TIPOS DE ESTRATEGIA	ESTRATEGIAS AUTORREGULADORAS	ESTRATEGIAS ESPECÍFICAS DE LECTURA
Estrategias antes de la lectura	• Establecimiento del propósito. • Planeación de la actuación.	• Activación del conocimiento previo. • Elaboración de predicciones. • Elaboración de preguntas.
Estrategias durante la lectura	• Monitoreo o supervisión.	• Determinación de la importancia de partes relevantes del texto. • Estrategias de apoyo al repaso subrayar, tomar notas, relectura parcial o global). • Estrategias de elaboración (conceptual, imaginal, inferencial). • Estrategias de organización (uso de mapas conceptuales, uso de estructuras textuales.
Estrategias después de la lectura	• Evaluación.	• Identificación de la idea principal. • Elaboración del resumen. • Formulación y contestación de pregunta.

Cuadro 1. El proceso de la lectura y sus mecanismos: tipos de estrategias clasificadas de acuerdo con el momento de su aplicación.

La lectura es un proceso sumamente dinámico, en el que el lector extrae del texto el máximo de información en el menor tiempo posible, sin embargo, las estructuras del sistema cognitivo tienen ciertas limitaciones que no le permiten almacenar el texto íntegro en la memoria para analizarlo detenidamente.

Uno de los principales obstáculos que presenta el estudio de los mecanismos del proceso es precisamente la fugacidad con que ocurren, que no facilitan a los investigadores tomar nota de la forma en que se procesa la información. Por otra parte, los mecanismos del sistema cognitivo revisten complejidad en sí mismo, por la gran cantidad de funciones que realiza y por la interacción entre los mismos.

La función del sistema cognitivo comienza por la identificación de las letras, después realiza una transformación de letras en sonidos y con ello hace una representación fonológica de la palabra, esto es lo que da acceso al significado(s) de la palabra; de esta manera el lector selecciona un significado apropiado al contexto, asigna un valor sintáctico a cada palabra y construye el significado de la frase, para finalmente elaborar un sentido global del texto y realizar inferencias, basadas en sus conocimientos previos.

Cabe mencionar que el proceso de la mayoría de estas operaciones, ocurre de manera inconsciente en el lector y casi al mismo tiempo en que la vista se desplaza sobre las letras. Luego entonces, el proceso completo del lector (Vega y colaboradores, 1990, p. 17) "consiste en la construcción del significado global del texto [proceso que] incluye los niveles silábico, léxico, de frase y de texto". De tales niveles, algunos son mejor conocidos por los propios psicolingüistas.

El proceso de la lectura desencadena en sí mismo una serie de operaciones mentales compartidas por la comprensión. En estas acciones interactúan los sistemas de lectura y escritura, que mediante códigos reflejan las propiedades del lenguaje, que en términos de procesamiento lo único que los diferencia son los analizadores lingüísticos que se desempeñan en función del nivel de competencia lingüística. Dicha competencia comprende la habilidad de descodificación acústica, para el mensaje hablado; y la habilidad de descodificación gráfica, para el mensaje escrito.

Existen dos hipótesis que tratan de explicar el proceso funcional de la lectura en su relación con la comprensión: la comprensión modular (Fodor, 1986) y la concepción interactiva (Rumelhart y McClelland, 1982).

La concepción modular propone un sistema compuesto por unidades funcionales autónomas (módulos), limitando el acceso del sujeto sólo a las representaciones generadas por los módulos. El lector es habitualmente consciente del significado del texto, pero las representaciones intermedias generadas por los módulos, no alcanzan el umbral de la conciencia y se desvanecen rápidamente en la memoria. Para Fodor (1986), además de su encapsulamiento, estos sistemas poseen otras características, tales como ser específicos de su dominio y sus operaciones son obligatorias y rápidas. De esta forma, los sistemas encargados de la percepción del lenguaje son diferentes a aquellos que están encargados de la percepción de las formas visuales o incluso de percibir señales auditivas que no estén codificadas en un lenguaje tal y como los representan Vega y colaboradores (1990, p. 21) en la figura 1.

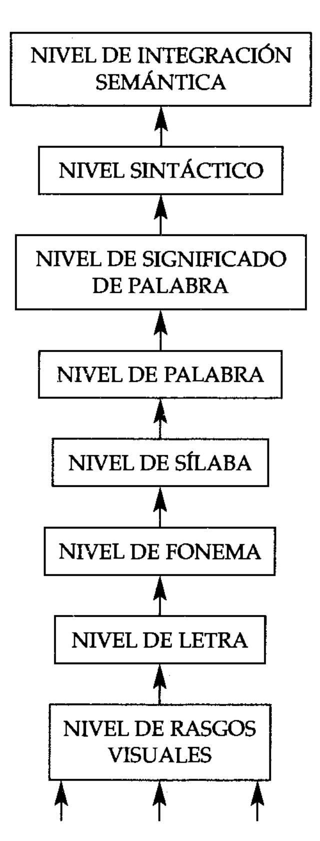


Figura 1. Modelo de tipo modular. El flujo de la información sólo discurre de abajo-arriba (cada rectángulo representa un módulo).

Esta propuesta es parcialmente aceptada por el carácter paralelo del sistema, sin embargo el sistema conceptual se ve afectado por otros sistemas (motivacional, emocional y afectivo), donde "las teorías modulares tratan el sistema conceptual como *caja negra,* aceptan que existe, pero se abocan a las funciones modulares por ser más sencillas y de más fácil comprensión" (Vega y colaboradores, 1990, p. 22).

La hipótesis de esta representación informacional "encapsulada" presupone un flujo de abajo-arriba, donde los mecanismo de proceso léxico proveerían de información a los que están encargados del análisis sintáctico de la frase, pero no a la inversa, por lo que el significado de una frase no tendría por qué afectar el tiempo del análisis sintáctico.

La hipótesis que propone la concepción interactiva, asume que hay entre dos diferentes niveles un procesamiento en paralelo y una comunicación bidireccional entre ellos (McClelland, 1987), esto es, de abajo-arriba y de arriba-abajo, como lo expresan Vega y colaboradores (1990, p. 24) en la figura 2.

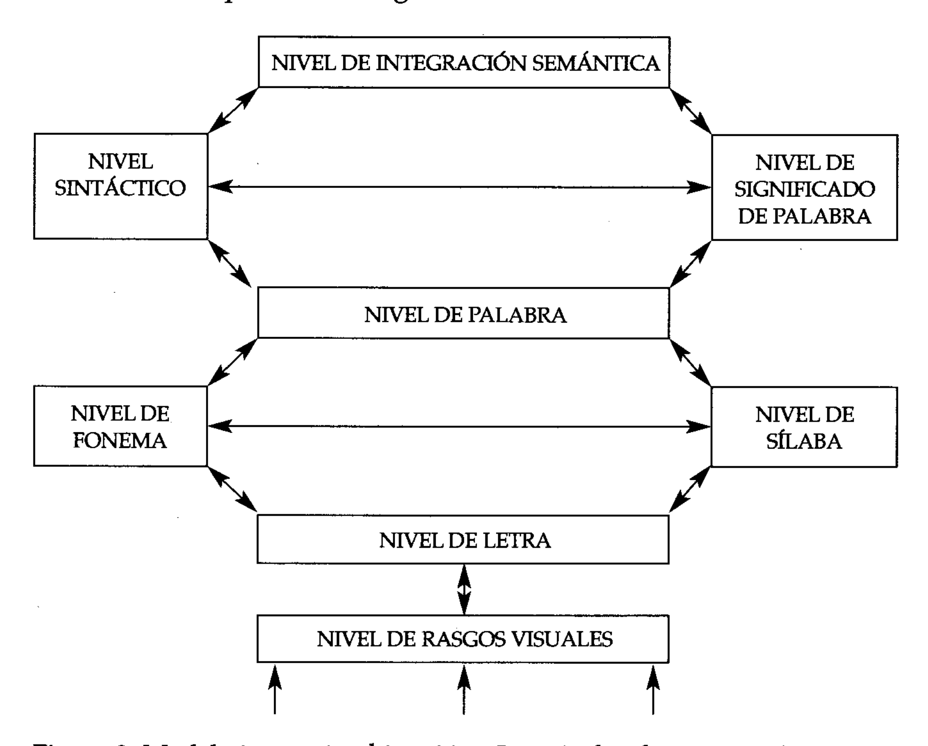


Figura 2. Modelo interactivo hipotético. Los niveles de procesamiento pueden operar en paralelo y algunos pueden comunicarse en ambas direcciones.

En la figura 2 se muestra la interdependencia que existe entre los niveles inferiores y superiores, cuya activación dependerá de los *inputs* procedentes de otros niveles. En esta interacción es posible la especialización funcional, a la vez que la de los "módulos" como mecanismos especializados.

Hay opiniones a favor de esta propuesta (Rumelhart, 1985) por la existencia de fenómenos contextuales en la comprensión que involucran procesos arriba-abajo, en el sentido de que las palabras significativas se leen más rápido que las pseudopalabras, lo cual hace suponer que el procesador de palabra transfiere información al procesador fonológico. Esto se comprende mejor cuando, por ejemplo, en un texto manuscrito hay letras distorsionadas o ilegibles, pero que con base en el contexto del resto de las palabras, el lector es capaz de leerlas. Existen otras situaciones que presentan efectos contextuales entre niveles, como cuando un texto ha sido construido intencionalmente con frases ambiguas, estas son *entendidas* y se recuerdan mejor simplemente proporcionando al lector un título que rompa la ambigüedad (Vega y colaboradores, 1990, p. 23).

La diferencia entre la concepción modular y la interactiva estriba casi exclusivamente en las direcciones admitidas para el flujo de información. Lo único que está a debate es probar si un componente de procesamiento puede o no ser condicionado por la acción de otro de nivel superior.

Las técnicas de la lectura se centran básicamente en dos procesos: a) los mecanismos lectores, basados en los datos que llegan a los ojos, y b) la comprensión lectora, que consiste en lo que aporta el lector a la lectura. El mecanismo más elemental consiste en seguir con la vista la grafía letra por letra, palabra por palabra o las líneas del texto escrito. Este proceso comienza con la direccionalidad que va marcando el dedo del lector sobre lo escrito y seguido por el ojo, actividad que se centra en mirar bien el texto y en desarrollar la intuición que le dará sentido a lo que se lee. Pero en realidad esta intuición tiene poco que ver con los mecanismos reales de la visión y con el proceso de la lectura, porque cuando el ojo adquiere autonomía, pone énfasis en determinados elementos del texto con lo que se elaboran las hipótesis sobre lo que debe querer entender de lo leído; dicho en otras palabras, lo que se supone que quiere decir el autor del texto, proyectando o imaginando lo que vendrá a continuación.

Durante el proceso de identificación de palabras del texto (fragmentación selectiva), hay que señalar que la cantidad de elementos

que se pueden captar dependen de dos variables: a) amplitud del campo de visión; la capacidad de visión periférica que se puede ampliar con ejercicios; b) conocimiento y comprensión del tema de que trata el texto.

Este es el proceso de leer de cualquier lector que ha aprendido los rudimentos de la lectura y que conoce mínimamente el tema del texto. La comprensión del mismo hace proyectar elementos no vistos al crear expectativas de comprensión, acertadas o erróneas; esto dependerá de sus habilidades o del conocimiento previo, entre otros elementos. La repetición de la lectura refuerza, tanto el aprendizaje de la lectura misma como la lectura de comprensión (Noguerol, 1994).

Por otra parte, en este proceso no se puede dejar de lado la velocidad lectora porque la fluidez permite la mejora de la comprensión ya que se dedica menos espacio de la memoria al descifrar los elementos gráficos. Dicho en otros términos, la memoria de corto plazo es limitada, por lo que si se dedica mayor espacio para descifrar las grafías, aumentará la capacidad de comprensión. Sin embargo, con el hecho de dominar el proceso lector en sus aspectos mecánicos, no necesariamente se podría decir que se es un lector eficiente.

Tampoco se puede pasar por alto el ritmo. Un ritmo constante es otra técnica que contribuye a facilitar la comprensión de la lectura, ya que la movilidad de los ojos requiere en esta tarea de la habilidad para hacer el cambio de línea sin equivocaciones.

Cuando se habla de aprender a leer, se está haciendo referencia básicamente a las estrategias que se utilizan para captar sensorialmente la información del texto. Por lo tanto, hablar de la comprensión es referirse a un proceso por demás complejo, activo e interactivo a través del cual el lector modifica su pensamiento con respecto de la realidad mediante la información que capta de lo escrito. Para comprender el lector depende de: a) lo que sabe; b) de los datos del texto; c) de lo que es capaz de proyectar a partir de a) y b). Por lo tanto, una mala comprensión de lo que se lee puede estar determinado por una deficiente presentación del autor del texto, porque el lector no tenga los conocimientos previos, o bien porque no sea capaz de modificar su pensamiento y proyectarlo con un nuevo significado.

Esta explicación del proceso lector para la comprensión, se relaciona directamente con el más general del aprendizaje y, en este caso al que se desea ponderar, es el aprendizaje significativo.

Los conocimientos previos en este proceso son indispensables al momento de entrar en contacto con la nueva información, lo que permite que de esta interconexión se reestructure o amplíe el conocimiento. Los conocimientos previos están relacionados directamente con el grafema y el fonema, que al ser reconocidos en el texto, el lector les da un significado. En esta etapa el vocabulario y la memoria juegan un papel importante para la asociación.

Los conocimientos morfológicos y sintácticos son dos elementos que contribuyen a esclarecer la idea del texto con respecto a las hipótesis y a las expectativas planteadas acerca del mismo. Y por cuanto hace al desciframiento del orden de las ideas, el conocimiento semántico influirá en consecuencia.

El papel del lenguaje en la comprensión

Si como ya se ha dicho leer supone en términos generales entender e interpretar un texto, extrayendo su significado, tarea que inicia con el reconocimiento de las letras como unidades mínimas de la escritura en un sistema alfabético, y su correlación fonética, que son en sí, la base de lo que constituye nuestro lenguaje, la percepción del mismo parece ser el requisito primario para la lectura y escritura en la escuela (Stanovich, 1986). Sobre este aspecto, Ausubel (1983, p. 491) sostiene que "La relación de desarrollo entre lenguaje y pensamiento sigue siendo asunto de controversia y problema no resuelto, por el estilo del de 'qué fue primero, ¿el huevo o la gallina?'". En tanto que para Vygotsky (1979) el lenguaje es esencial para el desarrollo cognoscitivo, porque proporciona un medio para expresar ideas y hacer preguntas que permitan categorizar y conceptuar para el pensamiento. Él creía que el lenguaje, como hablar consigo mismo, era una forma de guiar el desarrollo cognoscitivo.

La percepción del lenguaje es ante todo una destreza cognoscitiva esencial al momento de leer, que tiene su base en el lenguaje hablado y que, en la medida en que éste haya sido estimulado y desarrollado en las etapas tempranas del aprendiz, en esa medida reflejará el grado de eficiencia lectora en las etapas posteriores.

A Vygotsky se debe la "teoría del cristal", según la cual, hablando metafóricamente, el aprendiz ve el mundo como a través de una ventana; en el proceso de su desarrollo cognoscitivo él se percata de la ventana misma, se da cuenta de que las palabras tienen

un significado (comprensión del lenguaje), y de que las palabras y frases hacen una forma de lenguaje cuando habla.

Lectura experta

En este apartado se describirán los conceptos que algunos autores refieren, con respecto de su conceptualización, acerca del lector experto. El lector experto es aquel que se fija una meta y selecciona sus estrategias de lectura. Cuando la meta es, por ejemplo, tener una idea general de un artículo publicado en un periódico, recorre el texto en una forma superficial; esto puede ser una estrategia adecuada. Cuando se deben entender las instrucciones para llevar a cabo una serie de operaciones, en este caso lo que se requiere es una comprensión literal, donde la estrategia apropiada es la lectura palabra por palabra.

Un lector experto además, revisa con cierta frecuencia si sus metas se están cumpliendo, en caso contrario aumentará o cambiará sus estrategias, por ejemplo releer, pedir apoyo. Esto quiere decir que un lector experto lo es, porque es capaz de reconocer que tiene problemas de comprensión, pero sobre todo, que sabe cómo enfrentarlos (De Klerk y Simons, 1989).

El lector experto suele comenzar el proceso de la lectura revisando superficialmente ciertas características del texto como son: título, subtítulos, introducción, ilustraciones, resumen, segmentos de párrafos; con este preámbulo activa sus esquemas de contenido (conocimiento previo) y quizá sus esquemas de organización textual. Con esta información construye hipótesis o hace predicciones acerca del sentido del texto y las intenciones del escritor (Jones y colaboradores, 1987), luego el lector convierte esta hipótesis en su propósito de lectura, para así confirmarla o refutarla. En esta etapa de su proceso, el lector contrasta la información del texto con la de sus esquemas, y en esta forma se plantea nuevas preguntas, mismas que convierte nuevamente en propósitos para la lectura posterior. En otros momentos el lector relaciona sus conocimientos previos con la nueva información, a la resolución de problemas y contenidos para los cuales él cuenta con los recursos cognoscitivos que le permitan identificar la categoría a la que pertenece ese problema o conjunto de problemas, por ejemplo, derivar o sustraer en matemáticas, donde

sus conocimientos previos y las estrategias adecuadas le permitirán encontrar la solución.

En la lectura, el lector experto desarrolla activamente sus estrategias cognoscitivas para construir o descubrir el sentido de lo que lee y monitorea su comprensión, acerca del texto, en cualquier momento (Brown, 1985; Pearson, 1985).

Otras características de este tipo de lector son por ejemplo: 1) que tiene cantidad de objetivos específicos para desarrollar la tarea dentro de cierto contexto de aprendizaje, tales como comprender el argumento de un texto, y 2) objetivos estratégicos, tales como aprender a resumir o bien a desarrollar, precisamente, estrategias concretas para superar sus dificultades de comprensión ¿pero que es un lector experto y eficiente en la comprensión?; veamos lo que al respecto opinan diversos especialistas sobre el tema:

- MacGinitie (1978), en una ponencia presentada en un congreso de psicopedagogía, mencionó que un lector experto es aquel que constantemente se forma una hipótesis sobre los significados y propósitos y hace predicciones, que tales hipótesis y predicciones se relacionan con los modelos del texto que va desarrollando el lector mientras lee y se basan en sus esquemas, es decir, se basan en conjuntos de conocimientos estructurados relevantes al tópico del texto, donde la producción de la hipótesis dirigida por los esquemas es un proceso de "arriba hacia abajo". El buen lector además hace uso de datos específicos del texto mediante un proceso de "abajo hacia arriba".
- Sullivan (1978), en una de sus investigaciones sobre estrategias de comprensión, encontró que un lector experto se caracteriza por llevar a cabo una lectura selectiva, centrando su atención en grupos de palabras que le permitan extraer sólo la información que le es útil para encontrar el significado.
- Anderson y colaboradores (1985) hacen una representación por consenso de los reportes de investigación sobre lectura, acerca del lector experto, refiriéndolo como alguien activo, estratégico, planificador y constructivo en la vinculación de la información nueva con los conocimientos previos.
- Alvermann (1987, p. 148, citando a Baker y Brown, 1984), señala que los lectores eficientes (expertos) comprenden las exigencias de las diferentes tareas y son capaces de discriminar

entre ellas al seleccionar el enfoque para completar una tarea específica. Por ejemplo, son capaces de juzgar si su nivel de conocimientos les permitirá completar con éxito una tarea de lectura.

- Kirchner (1988, p. 114, citando a Kintsch y Van Dijk, 1978), al hablar del perfil del buen lector encontró que a éste lo identifican mediante las siguientes características (habilidades lectoras):
  - Facilidad en funciones analíticas.
  - Sistema memorístico amplio y bien organizado que le permite interacciones eficaces.
  - Capacidad para activar esquemas pertinentes, prescindiendo de detalles visuales que pueden inducirlo al error.
  - Tiene buen nivel organizativo, el cual le permite alcanzar la comprensión del texto.
  - Construye de manera activa la información del texto: facilidad para emplear la actuación-verificación.
  - Cuenta con facilidad para determinar lo principal de lo secundario.
  - Es evidente su alta capacidad metacognitiva.
- Winograd y Bridge (1990) en un estudio sobre diferencias individuales de la comprensión, encontraron que uno de los aspectos en que se diferencian de forma clara los buenos de los malos lectores es justamente en su habilidad para identificar y utilizar la información del texto.
- Solé (1994, p. 117) considera que "[...] los lectores expertos no sólo comprendemos, sino que además sabemos cuándo no comprendemos, y por lo tanto, podemos llevar a cabo acciones que nos permitan solucionar una posible laguna de comprensión, y sólo cuando es asumida por el lector su lectura se hace productiva y eficaz". Esta acción cognoscitiva sobre el hecho consciente respecto del acto lector, es el que se denomina metacognición. Esto significa que los lectores expertos no sólo son buenos lectores, sino que además son capaces de detectar el momento mismo en que no están comprendiendo, sin embargo, son capaces de controlar esta situación y suspenden la lectura para modificar la estrategia por otras que pudieran ser, por ejemplo: elaborar una hipótesis tentativa, ir al contexto, consultar un diccionario o acudir a una fuente experta.

- Para Argudín (1996) un lector experto es aquel que se caracteriza por haber adquirido experiencia para saber enfrentar los diferentes problemas de la lectura, que los puede reconocer por lo que son, y sabe qué estrategias emplear en cada ocasión.
- Alonso y Carriedo (1996), por cuanto hace a la metacognición, consideran que "[...] los buenos lectores [expertos] modifican su ritmo de lectura ante palabras desconocidas (criterio léxico) y ante frases que no son correctas gramaticalmente (criterio sintáctico), se hacen preguntas cuando la referencia textual no está clara, o cuando la representación de la situación a que hace referencia el texto no tiene sentido aceptable (criterio semántico). Sin embargo, la supervisión de la propia comprensión es algo que puede aprenderse".
- Morles y colaboradores (1997:21) encontraron que "los lectores expertos confrontan pocos problemas de integración de la información y, aunque a veces desconocen el significado de algunas palabras son capaces de resolver este problema y logran comprender la lectura".
- Díaz Barriga y Hernández (1998, p. 149, citando a Mateos, 1991), señalan que los buenos lectores [expertos] emplean en forma eficaz el monitoreo (actividad autorreguladora del lector, durante la lectura), repercutiendo evidentemente en niveles adecuados de comprensión; y que "los lectores más habilidosos, elaboran más y mejores inferencias mientras comprenden".

Como se acaba de puntualizar, desde la perspectiva de sólo algunos investigadores especialistas en la materia, un lector experto manifiesta la eficiencia de su desempeño lector a través de sus habilidades y de la correcta y oportuna aplicación de sus estrategias, cognitivas y metacognitivas.

Recogiendo de manera resumida lo que señalan diversas investigaciones en materia de estrategias de lectura, e inspirándose en Sánchez Miguel (1988), Díaz Barriga y Hernández (1998) presentan un cuadro comparativo que reúne las principales diferencias individuales entre los lectores más capaces y los menos habilidosos para la comprensión, mismo que se reproduce en el cuadro 2:

POBRE COMPRENSIÓN	BUENA COMPRENSIÓN
Uso escaso del conocimiento previo.	Uso activo del conocimiento previo.
Dificultad para detectar la información central.	Detección de la información principal y uso de estrategias para mejorar la codificación y almacenaje de la información.
Uso de estrategia de listado.	Uso de la estrategia estructural.
Uso de la estrategia de suprimir / copiar.	Uso de macrorreglas complejas (generalización, construcción e integración).
Incapacidad para elaborar un plan estratégico de lectura.	Capacidad para planear el uso de estrategias en función del contexto de aprendizaje.
Deficiencias en establecimiento del propósito de la lectura.	Establecimiento efectivo del propósito y uso adecuado del mismo durante todo el proceso lector.
Deficiencias en la capacidad para supervisar el proceso (detección de problemas y autocorreción).	Capacidad efectiva para supervisar y regular el proceso de comprensión.

Cuadro 2. Diferencias entre lectores con pobre y buena capacidad para comprender textos.

Conceptualización de *comprensión*

Acorde con los postulados del constructivismo y del modelo interactivo (Rumelhart, 1985), comprender es atribuir un significado al texto escrito en un proceso que podemos caracterizar en términos semejantes a los que le atribuye Ausubel (1983) para describir el aprendizaje significativo, donde se establecen relaciones significativas: autor-texto-lector.

Vega (1984, p. 367) concibe la comprensión como "un proceso cognitivo de alto nivel que requiere la intervención de los sistemas de memoria y atencionales, de sus procesos de codificación y percepción, operaciones inferenciales, conocimientos previos y de sutiles factores contextuales".

Como se puede apreciar en esta definición, la comprensión como proceso de conocimiento, involucra una serie de funciones psicolingüísticas y psicológicas que desde la perspectiva de cada rama, mucho es lo que queda por investigar.

En su momento, los teóricos de la Gestalt conceptuaron la comprensión como una forma especial de aprendizaje para la solución de problemas.

Para identificar con mayor precisión los aspectos y funciones relativos a la comprensión, a continuación se presentan algunas de sus principales características:

1. Sus procesos se apoyan en la codificación y en la percepción, pero no se identifican con éstos.
2. Requiere de esquemas conceptuales muy elaborados (entidades conceptuales complejas, compuestas de unidades más simples).
3. No depende de un mecanismo o proceso cognitivo elemental que se pueda describir *in vacuo.*
4. Es un proceso análogo a la percepción que opera en un nivel abstracto.
5. Supone normalmente la interpretación de textos y narraciones o de episodios complejos.
6. En ella intervienen mucho más el análisis de relaciones causa-efecto, la predicción de acontecimientos, las inferencias contextuales.

Aspectos léxicos facilitadores de la comprensión

Las características formales que debe reunir un texto para facilitar su comprensión en un nivel de lecturabilidad alto, podrían agruparse en componentes léxicos y sintácticos o fraseográficos (Rodríguez, 1989).

Los aspectos léxicos se identifican por:

1. La utilización de una tasa relativamente alta de vocablos incluidos en los recuentos de usualidad, ya que cuanto más usuales sean los términos que aparezcan en el texto, más fácil será su comprensión.
2. La utilización de nombres propios, más que la utilización de pronombres personales.
3. Mayor frecuencia en la redundancia de los términos.
4. El uso de numerales como facilitadores de la comprensión.
5. Utilizar textos con abundante vocabulario (sinónimos, antónimos, etcétera).
6. Carga semántica (presencia o ausencia de términos relativos al contexto).

Los aspectos sintácticos o fraseográficos de un texto eficaz deben considerar:

1. La complejidad sintáctica expresada por un alto número de comas y puntos y coma, ya que estos dificultan la comprensión.
2. Un número razonablemente alto de puntos y puntos y aparte, que faciliten la comprensión.

Función de los esquemas conceptuales en la comprensión

El concepto de esquema probablemente se asienta en el racionalismo de Kant, al referir que el ser humano cuenta con predisposiciones innatas de la mente como son: el concepto de causalidad, noción de clase y ciertas leyes de organización mental que lo habilitan para integrar y ordenar información percibida de su entorno. En un sentido más amplio, en la actualidad estas predisposiciones son consideradas en la literatura como aproximaciones al concepto de esquema. En el campo de la psicología cognoscitiva, en sus inicios este concepto fue considerado como un factor importante que podría explicar ciertos procesos complejos, precisamente como la comprensión.

La estructura cognitiva está compuesta por un conjunto jerárquico de esquemas conceptuales que recogen una serie de informaciones mejor o peor organizadas respecto a la realidad. A su vez, los esquemas tienen complejas relaciones entre sí, de tal manera que cuando la tarea o información está alejada de la capacidad, no se conectará con los conocimientos previos, y no se habrá producido ninguna modificación en los esquemas de conocimiento; por el contrario, si es excesivamente familiar se resolverá de manera automática (Herrera, 1995, p. 547).

Para Piaget los esquemas se constituyeron en el marco cognitivo del desarrollo intelectual del niño, que posteriormente emplean todos los individuos para organizar las percepciones y las experiencias vividas. También describió esquemas sensoriomotrices en niños muy pequeños, que les permiten coordinar su percepción y su conducta.

Otro investigador del concepto de esquema (Puente, 1991, citando a Bartlett, 1932), mostró los efectos del conocimiento previo sobre la comprensión y la memoria.

En estudios posteriores, los esquemas han sido suficientemente probados en su relación con la memoria, sobre todo cuando se trata de textos y narraciones. La memoria vista como un subproducto de la activación de los esquemas durante la lectura, propicia la comprensión del texto.

Neisser (1981) retomó el concepto de esquema para explicar el proceso perceptual considerando como base la información disponible (objeto), el esquema y la exploración perceptual, donde el esquema es una porción fundamental, modificable a través de la experiencia, y hasta cierto punto específico de lo que ha percibido.

Para Schallert (1982) "los esquemas son estructuras abstractas que representan lo que uno piensa acerca del mundo". Como se puede apreciar, ésta no es una de las definiciones más afortunadas que realmente nos expliquen ¿qué es y cómo opera un esquema?; en cambio tenemos las definiciones de otros autores anteriores que definen con mayor claridad este concepto, tal es el caso de Rumelhart y Ortony (1977), quienes expresaron que "los esquemas son estructuras de datos para representar los conceptos genéricos almacenados en la memoria. Los esquemas existen para conceptos subyacentes a los objetos, situaciones, sucesos, secuencias de sucesos, acciones y secuencias de acciones".

Posteriormente Rumelhart y Norman (1978) se refirieron a los esquemas diciendo que éstos son: "[...] la unidad de significado y procesamiento del sistema cognitivo humano[y] que son estructuras activas e interrelacionadas de conocimiento [que están] comprometidas en la comprensión de la información que llega y que guía la ejecución de operaciones de procesamiento. En general [que se trata] de una red de interrelaciones entre sus partes constituyentes, las cuales son en sí mismas otros esquemas".

Lo más relevante y significativo de los conceptos de Rumelhart y colaboradores acerca de la función y forma operativa de los esquemas en el proceso de conocimiento, es que se refieren a éstos como estructuras de datos y como unidades de significado, y a la forma como se relacionan con conceptos ya existentes en la memoria, propiciando o habilitando al intelecto para la mejor comprensión.

Para Puente (1991, p. 78) "el esquema es un sistema de representaciones constituido por un conjunto (bloque) de conocimientos interrelacionados que intervienen en los siguientes procesos: interpretación del dato sensorial (lingüístico y no lingüístico), recuperación de la información de la memoria, organización de la acción,

establecimiento de metas y submetas, ubicación y búsqueda de los recursos para la acción".

Esta es una definición que representa de manera clara, precisa y completa lo que significa el esquema y sus relaciones con el sistema de conocimiento.

Vega (1984) al hacer una revisión del progreso de las investigaciones clásicas en torno a las teorías de los esquemas, encontró algunos conceptos por demás interesantes que valen la pena ser retomados, por ejemplo, que los esquemas integran esquemas más elementales, y que éstos a su vez constituyen subesquemas (disposición jerárquica) que en determinado momento llegan a su límite, el esquema primitivo.

Otra idea interesante encontrada en este análisis, es la consideración de los esquemas como paquetes de conocimiento prototípicos, cuyos componentes no son genéricos, sino que se "rellenan" en función del contexto (lingüístico, visual o social).

Vega (1984) dice que "los esquemas determinan nuestra concepción del mundo en todos sus dominios [y que] los esquemas proporcionan "sentido" a nuestra experiencia habitual de las cosas". El punto más significativo de este trabajo, es cuando afirma que los esquemas son entidades funcionales en el procesamiento humano de la información y que intervienen en la comprensión.

Según lo reporta la literatura, no hay duda que una de las aportaciones más relevantes a la teoría de los esquemas relacionada con la comprensión de textos, es la de Kintsch y Van Dijk (1978) quienes introdujeron la idea de un tipo de esquemas muy abstractos que son los que guían la comprensión mediante una estructura esquemática general de tipo intuitivo o de expectación. Por ejemplo, las expectativas no se dan de igual manera en una lectura narrativa que en una novela policiaca.

La noción de esquema de conocimiento es un principio explicativo, seguramente inferido del papel activo que desempeña el lector en la mayoría de los modelos interactivos, donde los esquemas serían las unidades básicas, altamente estructuradas del funcionamiento cognitivo del sujeto (Kirchner, 1988). El conocimiento se organiza como estructuras hipotéticas, y éstas a su vez incorporan otras subestructuras o esquemas más elementales. Aquí se percibe una clara coincidencia entre la concepción de esquema de De Vega con la de Kirchner.

Por último debemos concluir que, como lo reporta la literatura especializada, los esquemas desempeñan un importantísimo papel en la comprensión de la comunicación hablada y escrita, que son estructuras cognitivas que incorporan la información percibida a través de los sentidos, la que es modificada por la información ya existente (contexto cognitivo); esto es, que la interpretación de un precepto está determinada por los esquemas base, con los que el sujeto se enfrenta a los nuevos eventos de conocimiento. Y que cuando los estímulos presentados se dan dentro de un contexto, los esquemas base sirven de patrón de referencia y adquieren significado en el reconocimiento y en la comprensión de lo leído.

Principales dificultades de la comprensión lectora

A las dificultades de la comprensión de la lectura y por extensión las del aprendizaje, tres décadas atrás se les denominaba *disfunción cerebral mínima,* aunque no se haya definido operativamente en qué consiste ésta (González, 1997, p. 17). Actualmente la literatura marca en este sentido dos vertientes (González, 1997, citando a Lerner, 1981):

1. La perspectiva médica, originada en Europa, la cual interpreta que la incapacidad para leer es debida a una lesión cerebral o disfunción del sistema nervioso central, en tanto que,
2. La perspectiva educativa de los Estados Unidos interpreta el concepto de dislexia como una dificultad de lectura en la que hay algo erróneo, independientemente del grado de inteligencia.

González (1997) omite en su escrito que la incapacidad para aprender también obedece a déficits estratégicos para aprender a comprender a partir de lo que se lee, y que en este sentido la psicología cognitiva y la psicología instruccional han hecho importantes aportes a la educación.

Como ya se ha mencionado, el acto de leer no se reduce tan sólo a decodificar las palabras, sino que se trata de un proceso holístico, abarcativo que implica además comprender el sentido del mensaje escrito. En su mayoría las investigaciones cognoscitivas e instruccionales sobre dificultades de la lectura, se han centrado en aspectos relativos a la decodificación, en tanto que proporcionalmente las dificultades de comprensión han sido menos estudiadas. La compren-

sión deficiente tiene como causa principal una insuficiente adquisición del código alfabético; esto en consecuencia limita que el lector logre extraer el significado del mensaje escrito (Defior, 1993). Sin embargo, cuando el origen del problema no resida en los procesos de decodificación, los estudios correspondientes se deberán centrar en la carencia de estrategias de comprensión, más específicamente en las cognitivas y metacognitivas.

En la ejecución de la lectura concurren una serie de operaciones específicas que comienzan con el análisis visual de los estímulos escritos, así que cuando el lector presenta deficiencias visuales va a captar este estímulo también de manera deficiente; aun cuando haya un reconocimiento adecuado de la palabra escrita, esto no asegura que la comprensión se produzca.

Para que la lectura sea adecuada, es necesario que mecanismos cognitivos específicos y no específicos que comparten el lenguaje, confluyan al momento del desciframiento del mensaje; si esto no ocurre dentro de parámetros definidos y establecidos, entonces se dice que hay dificultades de comprensión y que éstas podrían deberse a algunas de las siguientes causas:

1. Confusión sobre las demandas de la tarea.
2. Pobreza de vocabulario.
3. Insuficientes conocimientos previos.
4. Problemas de memoria.
5. Desconocimiento o falta de dominio de estrategias de comprensión.
6. Escaso control y dirección del proceso lector (estrategias metacognitivas y autorreguladoras).

Tales causas se explican con mayor detalle a continuación.

Confusión sobre las demandas de la tarea

Con frecuencia los lectores poco hábiles tienen una idea equivocada acerca de lo que realmente significa leer. Esta dificultad se centra en el hecho de que los lectores dan más importancia a la descodificación o a la velocidad de la lectura, que a la comprensión en sí, por lo general estos lectores tienen escasos conocimientos previos; un repertorio poco variado de estrategias de comprensión lectora y

poca conciencia de que la tarea de leer consiste en captar para extraer el significado del texto. Tales deficiencias están relacionadas con la falta de dominio de los tres niveles de procesamiento que demanda la comprensión (léxico, sintáctico y semántico). El primer nivel corresponde al reconocimiento de las palabras escritas, que equivale tanto como a tener acceso a un diccionario interno (léxico mental). En el segundo nivel interviene un analizador sintáctico, que es el que ejecuta las relaciones gramaticales entre las palabras y las oraciones del texto. Si el lector es hábil, en esta etapa, detectará con facilidad las anomalías que presente el texto. Por último, en el nivel semántico, de entre los componentes de cada oración el lector infiere precisamente las relaciones semánticas que se dan entre los elementos de cada oración y de las oraciones entre sí, así como la validez de la información y su consistencia.

Los lectores, ineficientes por lo general, basan su comprensión predominantemente en el significado de las palabras, ignoran las claves estructurales y contextuales, la estructura gramatical, las características del nivel sintáctico, o la integración del significado de las frases (sintaxis).

Defior (1996, citando a Sánchez, 1993), refiere que el proceso global de la comprensión es un conjunto de subprocesos que dependen e interactúan entre sí, donde la tarea del lector consiste en:

- Identificar las palabras.
- Penetrar en el significado del texto y trascenderlo desde su conocimiento previo. Por lo tanto, la tarea de comprensión del lector ha de ser en primer término: reconocer las palabras desde luego; y desentrañar las ideas contenidas en las frases. Estos dos procesos son los que se denominan microestructura de un texto, que se refiere a las relaciones lineales entre las proposiciones.
- Diferenciar el valor de las ideas, identificando lo esencial, o macroestructura (la macroestructura tiene su mejor definición en las operaciones o macrorreglas determinadas por Kintsch y Van Dijk [1978]).
- Analizar la trama de las ideas en relación con la estructura del texto (superestructura).

En resumen, se asienta que si desde la enseñanza misma de la lectura se concientiza a los lectores a dar importancia al sentido del

texto y no sólo al léxico, sino también a dar consistencia interna al texto, así como cohesión a la estructura, estarán más aptos para comprender lo que leen, pero sobre todo a no confundir las demandas de la tarea.

Pobreza de vocabulario

Comprender lo que se lee sin un bagaje léxico, es una limitante significativa al momento de identificar las palabras del texto, por ser un factor influyente para la comprensión. Sin embargo, es generalmente aceptado que poseer un vocabulario amplio y cohesionado es una condición necesaria para la comprensión, pero que por sí sola no asegura la obtención del sentido del texto (Cooper, 1990).

Insuficientes conocimientos previos

Como la comprensión es un proceso constructivo a partir de los datos actuales y toda la información previa disponible (Vega, 1984, p. 380), luego entonces no puede haber ninguna construcción sin una base (noción de esquema) que guíe el proceso de compresión a partir de la nueva información.

Al hacer referencia a los conocimientos previos, también se le estará haciendo al contexto, a las expectativas que generan y a la memoria, entre otros, ya que al enfrentar al texto influyen en mayor o menor medida, dependiendo de las características de lector. Por lo tanto, aquí se señala cuán importante es que los lectores de cualquier nivel educativo desarrollen conceptual y experiencialmente sus conocimientos antes de enfrentarse a nuevas experiencias lectoras, por ejemplo, analizando los conceptos más relevantes, aprendiendo estrategias tales como: organizadores previos, diálogos sobre el tema, muy particularmente entre los lectores que muestren una actitud pasiva para que por estos medios mejoren su comprensión y refuercen su autoconcepto de competencia.

Problemas de memoria

Uno de los aspectos más estudiados por la psicología y luego por la psicología cognitiva, ha sido la memoria. Algunos autores han

atribuido el fracaso de la comprensión en lectores que aun cuando descodifican adecuadamente, señalan que la memoria de corto plazo es la responsable de su fracaso (Defior, 1996, citando a Daneman, 1991), porque como esta autora afirma: "Es necesario retener el sentido de las palabras y mantener el hilo temático para poder comprender las ideas; en caso contrario, el proceso de comprensión se interrumpe". Así que la memoria desempeña un papel fundamental para la comprensión, para extraer, elaborar y mantener la información. Las dificultades de construcción del significado que involucran a la memoria para la comprensión, parecen residir en carencias o deficiencias en el uso de estrategias cognitivas y metacognitivas que permitan construir el significado del texto.

Desconocimiento o falta de dominio de estrategias de comprensión

Las estrategias de comprensión lectora constituyen una parte de las estrategias de aprendizaje, a su vez el aprendizaje para que sea realmente significativo demanda de la ejecución de determinadas acciones para seleccionar, adquirir e integrar el nuevo conocimiento (Díaz-Barriga y Hernández, 1998). Diversas investigaciones (Sánchez, 1993) reportan que una de las principales características de los lectores deficientes es la falta de dominio de estrategias de comprensión, mismas que se manifiestan precisamente entre aquellos que muestran una actitud pasiva, rutinaria y carente de esfuerzo para la búsqueda de significado, así como una falta de estrategias específicas con relación a las demandas de la tarea. En conjunto, cuando el lector aprendiz presenta estas características, se dice que tiene un déficit estratégico, pudiendo consistir éste, en escasez o inadecuación de estrategias. El déficit estratégico es en sí, una de las principales causas de los problemas que obstaculizan la comprensión.

La literatura especializada registra una gran diversidad de estrategias de aprendizaje, señalando como las más coincidentes: localizar la idea principal (Cunninham y Moore, 1990); hacer inferencias sobre un tópico explícito o implícito, resumir, releer, autocuestionarse (Poggioli, 1995), entre otras; luego entonces, la falta o deficiencia de estas estrategias es crítica al momento de enfrentarse al texto.

Escaso control y dirección del proceso lector (estrategias metacognitivas y autorreguladoras)

La metacognición es un proceso cognoscitivo que se refiere a experiencias de conocimiento o afectivas y de autocontrol que sobre la propia actividad cognoscitiva realiza el lector mientras aprende o al momento de resolver problemas. Esto implica, por un lado, la toma de conciencia de los procesos, habilidades y estrategias que demande cada actividad (conocimiento sobre la actividad), así como la capacidad para controlar, guiar, revisar y evaluar la actividad, de manera que el propio lector haga las correcciones pertinentes al proceso, cuando se percate de que está ejecutando de manera equivocada el proceso.

Las deficiencias metacognitivas se manifiestan desde la carencia de propósitos para la lectura, pasando por la ausencia de demandas y estrategias propiamente dichas, hasta el control, ajuste y evalución del proceso.

El problema que se pretende resaltar en este inciso, reside en señalar que en ocasiones el lector no se da cuenta de que no está comprendiendo, luego entonces, no estará consciente de que debe buscar una estrategia más adecuada para reorientar la demanda de la lectura.

Otro problema no menos importante de la metacognición, es que aun los lectores de niveles superiores de estudios, con frecuencia confunden o les da igual el acto de leer para recordar, con el de leer para comprender (Baker y Brown, 1984; Sánchez, 1993).

Poggioli (1995, citando a Brown, 1980) sugiere corregir deficiencias de comprensión mediante estrategias metacognitivas, tales como:

1. Clarificar los propósitos de la lectura.
2. Identificar los aspectos importantes de un mensaje.
3. Centrar la atención en el contenido principal y no en detalles.
4. Verificar las actividades que se están realizando para determinar si la comprensión está ocurriendo.
5. Involucrarse en actividades de generación de preguntas para determinar si los objetivos se están cumpliendo.
6. Tomar acciones correctivas cuando se detecten fallas en la comprensión.

Un programa integral de mejora de estrategias cognitivas y metacognitivas diseñado desde el referente de las deficiencias, es lo más conducente para la mejora comprensiva (metacomprensión).

Referencias

ALONSO TAPIA, J. y CARRIEDO LÓPEZ, N. (1996). Problemas de comprensión lectora: evaluación e intervención. En C. Monereo e I. Solé (Coords.), *El asesoramiento psicopedagógico: una perspectiva profesional y constructivista* (pp. 343-364). Madrid: Alianza.

ALVERMANN, D. E. (1987). La enseñanza estratégica de las ciencias sociales. En B. F. Jones, A. S. Palincsar, D. S. Osgle y otros (Comps.), *Estrategias para enseñar a aprender: un enfoque cognitivo para todas las áreas y niveles* (pp. 133-156). Buenos Aires: Aique Grupo Editor.

ANDERSON, R. C., HIEBERT, E. H., SCOTT, J. A. y otros (1985). *Becoming a nation of readers: the report of the Commission on Reading*. Urbana, Illinois: University of Illinois, Center for the Study of Reading.

ARGUDÍN, Y. y LUNA, M. (1996). *Las habilidades de lectura en la docencia universitaria: un modelo de enseñanza-aprendizaje*. México: Universidad Iberoamericana.

AUSUBEL, D., NOVAK, J. D. y HANESIAN, H. (1983). *Psicología educativa: un punto de vista cognoscitivo*. 2ª ed. México: Trillas.

BAKER, E. L. y BROWN, A. L. (1984). Metacognitive skills of reading. En P. D. Pearson (Ed.), *Handbook of reading research*. New York: Longman.

BARTLEET, F. (1932). *Remembering*. Cambridge, England: Cambridge University Press.

BROWN, A. L. (1980). Metacognitive development and reading. En R. J. Spiro, B. C. Bruce y W. F. Brewer (Eds.), *Theoretical issues in reading comprehension*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

——— (1985). *Teaching students to think as they read: implications for curriculum reform*. Urbana, Illinois: University of Illinois, Center for the Study of Reading.

CASTAÑEDA F. S. (1981). Investigación sobre problemas de comprensión de lectura en alumnos del CCH: documento base del Primer Congreso Nacional de Investigación Educativa. En *Memorias del Primer Foro Nacional de Investigación en el Proceso de Enseñanza Aprendizaje*. México: UNAM.

CASTAÑEDA F., S., LÓPEZ, O. M. y ESPINOZA, G. G. (1987). La comprensión de textos expositivos de contenido científico en estudiantes de educación media. *Revista Pedagogía, 4*, 33-38.

CLEMENTE LINUESA, M. (1989). Psicología de la lectura y métodos de enseñanza. En *Leer en la escuela: nuevas tendencias en la enseñanza de la lectura*. Madrid: Pirámide.

COLL, C. (1990). Un marco de referencia psicológico para la educación escolar: la concepción constructivista del aprendizaje en la enseñanza. En C. Coll, J. Palacios y A. Marchesi (Eds.), *Desarrollo psicológico y educación*. II, *Psicología de la educación* (pp. 435-453). Madrid: Alianza.

COOPER, J. D. (1990). *Cómo mejorar la comprensión lectora*. Madrid: Visor: Ministerio de Educación y Ciencia.

CROWDER, R. G. (1982). *Psicología de la lectura*. Madrid: Alianza.

CUNNIGAHAM, J. W. y MOORE, K. W. (1990). El confuso mundo de la idea principal. En J. F. Baumann (Ed.), *La comprensión lectora: cómo trabajar la idea principal en el aula* (pp. 13-28). Madrid: Visor.

DANEMAN, M. (1991). Individual differences in reading skills. En R. Barr, M. L. Kamill, P. Mosenthal y otros (Eds.), *Handbook of reading research*. New York: Longman.

DE KLERK, L. F. W. y SIMONS, P. R. J. (1989). Estudio de los procesos metacognitivos de la comprensión de la lectura. En *Leer en la escuela: nuevas tendencias en la enseñanza de la lectura* (pp. 19-47). Madrid: Pirámide.

DEFIOR CITOLER, S. (1993). Las dificultades de lectura: papel que juegan las deficiencias de lenguaje. *Comunicación, Lenguaje y Educación, 17*, 3-13.

——— (1996). *Las dificultades de aprendizaje: un enfoque cognitivo. Lectura, escritura, matemáticas*. Málaga: Ediciones Aljibe.

DÍAZ BARRIGA, ARCEO, F. y HERNÁNDEZ ROJAS, G. (1998). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista*. México: McGraw-Hill.

FODOR, J. A. (1986). *La modularidad de la mente*. Madrid: Morova.

FREDERICKS, A. (1992). *Ideas para la comprensión de la lectura*. México: Trillas.

GONZÁLEZ PORTAL, M. D. (1997). *Dificultades en el aprendizaje de la lectura: aportaciones a su diagnóstico y tratamiento*. Madrid: Morata.

HERRERA CLAVERO, F. y RAMÍREZ SALGUERO, I. (1995). Organización de la enseñanza. En J. Beltrán y J. A. Bueno Álvarez (Eds.), *Psicología de la educación*. Barcelona: Marcombo: Boixareu.

JONES, B. F., PALINCSAR, A. S., OGLE, D. S. y otros (Comps.) (1987). *Estrategias para enseñar a aprender: un enfoque cognitivo para todas las áreas y niveles*. Buenos Aires: Aique Grupo Editor.

KINTSCH, W. y VAN DIJK, T. A. (1978). Towards a model of text comprehension and production. *Psychological Review, 85*, 363-394.

KIRCHNER, T. (1988). *Lectura: estilos y estrategias.* Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias (PPU).

LERNER, J. (1981). *Learning disabilities: theories, diagnosis and teaching strategies*. Boston, Maryland: Houghton Mifflin.

MATEOS, M. M. (1991). Entrenamiento en el proceso de supervisión de la comprensión lectora: fundamentación teórica e implicaciones educativas. *Infancia y aprendizaje*, 56, 25-50.

MACGINITIE, W. (1978). *Desarrollos teóricos de la comprensión de la lectura: ponencia presentada en el II Congreso Latinoamericano de Psicopedagogía*. Buenos Aires: El Congreso.

MCCLELLAND, J. L. (1987). The case for interactionism in language processing. En M. Colheart (Ed.). *Attention and performance XII: the psychological of reading.* Hillsdale, New Jersey: Erlbaum.

MCNEIL, J. (1987). *Reading comprehension: news directions for the classroom.* Glenview, Illinois: Scott Foresman.

MORLES, A., AMAT, M., DONÍS, Y. y otros. (1997). Resolución de problemas de procesamiento de la información durante la lectura. *Lectura y Vida, 18* (3), 13-22.

NEISSER, U. (1981). *Procesos cognitivos y realidad.* Madrid: Morata.

NOGUEROL, A. (1994). *Técnicas de aprendizaje y estudio: aprender en la escuela.* Barcelona: Grao.

PEARSON, P. D. (1985). *The comprehension revolution: a twenty-year history of process and practice related to reading comprehension.* Urbana, Illinois: University of Illinois, Center of the Study of Reading.

POGGIOLI, L . (1995). Estrategias cognoscitivas: una revisión teórica y empírica. En A. Puente, L. Poggioli y A. Navarro (Eds.), *Psicología cognoscitiva: desarrollo y perspectivas.* Caracas: McGraw-Hill.

PUENTE, A. (Ed.) (1991). *Comprensión de la lectura y acción docente.* Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide.

REYNOSA GÓMEZ, L. G. (1998). *Identificación de predictores cognitivos y afectivo-motivacionales en la ejecución de tareas académicas, en estudiantes de nuevo ingreso a la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl.* Tesis, Maestría en Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología.

RODRÍGUEZ DIÉGUEZ, J. L. (1989). Predicción de la lecturabilidad de textos en castellano. En *Leer en la escuela: nuevas tendencias en la enseñanza de la lectura*. Madrid: Pirámide.

RUMELHART, D. E. (1985). Towards an interactive model of reading. En H. Singer y R. B. Ruddell. (Eds.), *Theoretical models and proceses of reading*. Newark, Delawere: International Reading Association.

RUMELHART, D. E. y NORMAND, D. A. (1978). Accreditation tuning and restructuring: tree models of learning. En J. W. Cotton y R. L. Klatsky (Eds.), *Semantic factors in cognition*. Hillsdale, New Jersey: Erlbaum.

RUMELHART, D. E. y MCCLELLAND, J. L. (1982). An interactive activation model of context effects in letter perception. Part. 2, The contextual enhancement effect and some tests and extensions of the model. *Psychological Review*, 89 (1), 60-95.

RUMELHART, D. E. y ORTONY, A. (1977). The representation of knowledge in memory. En R. C. Anderson, R. J. Spiro, y W. E. Montage (Eds.), *Schooling and the acquisition of knowledge*. Hillsdale, New Jersey: Erlbaum.

SÁNCHEZ, E. (1993). *Los textos expositivos: estrategias para mejorar su comprensión*. Madrid: Santillana.

SÁNCHEZ MIGUEL, E. (1988). *Comprensión y redacción de textos*. Barcelona: Edebé.

SCHALLERT, D. L. (1982). The significance of knowledge in memory. En W. Otto y S. White (Eds.), *Reading expository material*. New York: Academic Press.

SOLÉ, I. (1994). *Estrategias de lectura*. 4a. ed. Barcelona: Institut de Ciènces de l´ Educació: Universidad de Barcelona: Grao.

STANOVICH, K. E. (1986). Mattew effects in reading: some secuences of individual differences in the acquisition of literacy. *Reading Research Quartelry*, 21, 360-407.

SULLIVAN, J. (1978). Comparing strategies of good and poor comprehenders. *Journal of Reading*, 21, 710-715.

VEGA, M. de (1984). *Introducción a la psicología cognitiva*. México: Alianza.

VEGA, M. de, CARREIRAS, M., GUTIÉRREZ CALVO, M. y otros. (1990). *Lectura y comprensión: una perspectiva cognitiva*. Madrid: Alianza.

VYGOTSKY, L. S. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona: Crítica.

WINOGRAD, P. N. y BRIDGE, C. A. (1990). La comprensión de la información importante en prosa. En J. F. Baumann (Ed.), *La comprensión lectora: cómo trabajar la idea principal en el aula* (pp. 29-53). Madrid: Visor.

De necesidades, preguntas, fuentes de información y respuestas

Judith Licea de Arenas

Introducción

Hasta hace poco tiempo una persona educada era aquella que sabía leer y escribir, sin embargo, dado que la información ha ido en aumento, crecimiento al que Buonocore (1976) denomina inflación bibliográfica, esto es, "la hipertrofia de libros, opúsculos, etcétera" o explosión de la información los estudiantes de diferentes niveles, los profesores y los legos necesitan contar con una serie de habilidades que les permitan allegarse información, evaluarla, usarla y aplicarla, por ejemplo, a sus actividades cotidianas, es decir, que en la actualidad no basta saber leer y escribir, las operaciones aritméticas básicas tales como sumar, restar, multiplicar y dividir, sino que se requiere, además, que los individuos reúnan los conocimientos indispensables para desenvolverse en sus propios entornos, esto es, aprender para la vida, o lo que es lo mismo, el ser humano no debe ser iletrado, "inumerado" o analfabeto en información. No debe ser el que Sartre (1981) describe como aquel que intenta educarse leyendo todos los libros en la biblioteca siguiendo la secuencia alfabética de los autores o el que lee una enciclopedia a partir del primer volumen, esperando llegar al último. Se trata, en los casos anteriores, de productos de sistemas educativos que sólo forman a seres con sentido común, aquellos a los que únicamente se les enseñó que la primera letra del alfabeto es la a, a la que sigue la b, la c, etcétera.

La alfabetización en información se justifica porque, como ya se mencionó líneas arriba, la información ha proliferado: se estima que en los últimos años ha aparecido más información que en los 5 000 anteriores. Price (1973) identifica que la ciencia ha experimentado un crecimiento exponencial y que ésta tiende a duplicarse en un periodo de 10 a 20 años. Esto significa que si la información disponible

se duplica cada 12 años y en 1940 era de X, en 1952 lo fue de 2X; en 1964 ascendió a 4X; en 1976 a 8X, en 1988 fue de 16X y en el año 2000 llegó a 32X (Shuman, 1992).

La comunicación

De acuerdo con lo anterior, es conveniente saber cómo fluye la información desde que la genera su autor hasta que es utilizada, cómo se agrupan los documentos producidos según los actores con los que se relacionan y su grado de procesamiento intelectual. Para ello, es importante destacar que la información carece de valor si no se utiliza, por lo que los productos del intelecto humano tienen que comunicarse idóneamente. No obstante, conviene advertir que, según el modelo clásico de Shannon-Weaver (1949) *comunicación,* en otras palabras, significa "quién dice qué a quién, por medio de cuál canal de comunicación y con qué efecto"

Los diferentes canales de comunicación que existen para ello se agrupan, de manera general, en los siguientes:

- Orales
- Documentales
- Audiovisuales
- Electrónicos

También puede afirmarse que el lenguaje y la escritura son los dos medios de comunicación más importantes, pero los canales de comunicación informal, basados en canales orales frecuentemente se pierden, mientras que los formales, impresos o digitales, permanecen en el tiempo. El grado de efectividad de los canales de comunicación, empero, varía puesto que su accesibilidad puede estar limitada por el interés.

La aportación de Garvey y Griffith al conocimiento de la comunicación científica ha sido significativa. Su trabajo lo realizaron en la década de los sesenta del siglo pasado y sirve para comprender el proceso de comunicación científica desde que el proyecto de investigación se concibe hasta la diseminación de los resultados, según Crawford *et al.* (1996). Garvey y Griffith (1972) consideraron que para poder comprender y aprovechar al máximo el proceso de comunicación científica es necesario contextualizarlo en disciplinas

específicas. Estudiaron a la psicología —aunque su modelo, empero, se utilizó para disciplinas de las ciencias físicas y sociales— y encontraron que, en promedio, transcurren casi cuatro años desde que se inicia una investigación hasta su publicación en alguna revista. Su indización toma otro año y su aceptación como conocimiento establecido en libros de texto o enciclopedias lleva cerca de diez años.

De acuerdo con Garvey y Griffith los canales de comunicación son dos: el informal y el formal e incluyen la comunicación personal (oral) entre los miembros de una comunidad así como la publicación de artículos y libros.

El modelo tradicional de Garvey y Griffith separa la comunicación informal de la formal, considera los resultados de investigación comunicados informalmente —y presentados en seminarios, coloquios, etcétera, y publicados en memorias— como algo no acabado, que todavía necesita pulirse.

La comunicación que se establece entre colegas, pares o iguales —términos que a menudo se usan como sinónimos— con el propósito de que las investigaciones avancen tiene la característica de ser informal y en ocasiones llega a traspasar las fronteras institucionales e incluso las nacionales, fenómeno al que Price (1963) y Crane (1972) denominaron *colegios invisibles*. No hace muchos años los medios para comunicarse eran principalmente el teléfono, la correspondencia personal, visitas a otros centros de trabajo y reuniones profesionales y científicas. Treinta años después, el desarrollo de la tecnología de información —hoy en día de uso común— cambió la forma en que se gestiona y comunica la información; el modelo de Garvey y Griffith se moderniza y es una realidad en algunas disciplinas, si bien coexiste con el que se basa en el papel, pese a que los sistemas de información, augurados por Lancaster (1978) en la década de los setenta del siglo pasado no han llegado aún.

La comunicación informal depende de la tecnología de la información. Algunos medios como el teléfono o la carta han sido sustituidos por el correo electrónico o los grupos de discusión: las barreras geográficas y las económicas se han eliminado.

La comunicación formal también depende de la tecnología de la información. Incluye desde el envío por vía electrónica del manuscrito hasta la publicación electrónica en la internet. Cabe destacar, sin embargo, que con la comunicación de la ciencia se cumple una de las cuatro normas establecidas por Merton (1977) que establece

que "los hallazgos de la ciencia son un producto de la colaboración social y son asignados a la comunidad [...] La concepción institucional de la ciencia como parte del dominio público está vinculada con el imperativo de la comunicación de los hallazgos. El secreto es la antítesis de esta norma; la comunicación plena y abierta es su cumplimiento".

Lancaster y Smith (1979) desarrollan un "ciclo" de las comunicaciones derivadas de la investigación, donde señalan que los productos de la investigación se comunican oralmente o por escrito. Estos últimos aparecen en publicaciones primarias que dan origen a publicaciones secundarias con el fin de que sean consumidas; las publicaciones secundarias permiten conocer las fuentes primarias y condensan la información obtenida de la literatura primaria. Kinne (1988) por su parte, se refiere al proceso científico y señala que éste comprende la producción, control de calidad, diseminación y consumo del conocimiento. En dicho proceso intervienen los autores, editores, revisores, editores comerciales y los usuarios. Agrega que las unidades básicas del proceso científico son los artículos que se publican en las revistas científicas.

Las fuentes de información

Es sabido que la imprenta con tipos móviles comenzó en los países de occidente en el siglo XV y que el número de títulos impresos permaneció estable durante algún tiempo, pero a partir del siglo XVI comienza a aumentar y, por tanto, a manifestarse la necesidad de contar con fuentes o inventarios de la civilización. Sin embargo, en Europa existen manifestaciones anteriores a la aparición de la imprenta, pero antes o después de ese hito en la historia humana, los diccionarios o las bibliografías han sido y todavía son el producto intelectual de espíritus solitarios capaces de iniciar y llevar a cabo empresas de gran envergadura. Por otra parte, Perales (1962) señala que existen libros que han sido escritos para ser leídos en su totalidad, y otros sólo para ser consultados. De allí que en México a cierto tipo de obras se les denomine obras de consulta y, más recientemente, fuentes de consulta, fuentes de información o recursos de información.

Buonocore (1963) define *obra de referencia* como la "denominación genérica creada por los autores norteamericanos (*reference books*)...

los libros de uso auxiliar que nos permiten obtener una información rápida, breve y exacta o que nos sirven para ponernos en la pista de un dato seguro que nos conducirá a la fuente de la materia que nos interesa indagar. Por su propia naturaleza, estas obras no están destinadas a ser leídas en forma continua o de seguido, sino que sólo se utilizan ocasional y fragmentariamente [...] algunos las llaman obras de consulta o de información". Iguíniz (1959) agrega que las obras de consulta también se llaman obras de biblioteca y obras de referencia. Como tales pueden considerarse las enciclopedias generales y especiales, los diccionarios, las concordancias, los índices, las bibliografías, los anuarios, etcétera. El *ALA glossary of library and information science* (1983) indica que se trata de un "libro cuyo uso está restringido a la biblioteca". Bates (1986) considera que una obra de consulta es más bien una base de datos por la gran cantidad de archivos —en sentido figurado— que contiene. Katz (1998) hace un recuento y desarrollo de las fuentes de consulta, de las enciclopedias a las bibliografías, al mismo tiempo que lo relaciona con el momento histórico y tecnológico de su surgimiento.

Si nos apegamos a las definiciones anteriores, sin duda encontraremos que un buen número de títulos incluidos en la sección de consulta de las bibliotecas no se adecua estrictamente a ellas. Algunas obras se colocan ahí por razones administrativas cuando son sustraídas de la biblioteca con frecuencia. Otras, se colocan en el área de consulta sin motivo alguno, por ejemplo, las historias, como la *Summa artis*. La consulta a las fuentes electrónicas también es parte del servicio de consulta ¿por qué?

Sweetland (2001) apunta que las fuentes de información pueden aparecer en diferentes formatos, a saber:

- Impreso.
- CD-ROM.
- WWW, que es una forma de las opciones *en línea*, si bien algunos recursos sólo están disponible en la *web*, lo cual se indica con la URL.
- En línea, o conexión interactiva, que incluso abarca a la disponible en la *web*. Sin embargo, esta denominación es frecuente que se use en relación con los servicios comerciales.

Asimismo, Sweetland (2001) hace referencia a que no existe consenso en cuanto a qué fuentes deben ser básicas o fundamentales,

es decir, las que obligatoriamente deben existir en toda biblioteca. La relación de las obras básicas o fundamentales es difícil de elaborar, sin embargo, se asume que los recursos de consulta tienen que dar respuestas rápidas; entre otras, deben observarse las siguientes características (Nolan, 1999):

- Organización: la fuente debe estar organizada de manera que permita localizar información rápidamente. En un libro de texto, por ejemplo, tiene que revisarse el índice, localizar la porción de información en el cuerpo de la obra y leer parte del texto para poder contestar alguna pregunta.
- Uso frecuente: la revisión frecuente de la colección tiene que permitir distinguir por qué se usan más algunas fuentes: cuando no existen fuentes semejantes en la colección de la biblioteca o están más accesibles. La forma *no científica* de identificar a las obras de consulta que no se usan consiste en examinar si en el corte superior de ellas se ha acumulado el polvo más de lo normal.
- Autoridad: el concepto de autoridad tiene que ver con el prestigio y calidad del autor, de la casa editorial, etcétera, que publica la obra. Esto, junto con el aspecto de pertinencia, son fundamentales para una buena selección de obras de consulta. Por ejemplo, la ausencia de obras se explica cuando su contenido es inexacto o sesgado. Pero ¿cómo justificar la presencia de títulos como la *Guía universitaria* de Reader´s Digest o la *Gran enciclopedia del disparate 1. Burradas, gazapos y meteduras de pata estudiantiles de todos los tiempos*.
- Actualidad: una obra es actual cuando la información que proporciona no ha sido sustituida: el censo de población correspondiente a 1990 es una obra desactualizada, en el sentido del número de habitantes del país, pero la *Enciclopedia yucatanense* publicada en 1945 todavía puede ser válida, es decir, la fecha de publicación no necesariamente se relaciona con la validez.
- Única en cobertura: la actualidad y el contenido de la fuente determinarán esta característica.

Las guías a la bibliografía, o guías bibliográficas de Malclès (1954, 1950-1958) Walford (1993-1995), hoy editada por Lester (2005), y la de Balay (1992), antes conocida como la Guía de Mudge y de Win-

chell, han sido utilizadas en México para la selección de fuentes de información. Las dos primeras, eurocéntricas, y la última orientada hacia de Estados Unidos, también incluyen algunas fuentes de otros países; están enfocadas principalmente a los recursos impresos, aun cuando Walford y Balay ya registran recursos electrónicos.

En México, Perales describe, desde un punto de vista histórico, algunos recursos de información (Perales, 1962) tales como enciclopedias, diccionarios, bibliografías e índices. Asimismo, Velásquez y Nadurille (1967), así como Pagaza *et al.* (1990) publican guías a obras en español.

Las obras de Malclès, Walford y Balay incluyen las siguientes fuentes:

- Bibliografías e índices
- Biografías
- Diccionarios
- Enciclopedias
- Anuarios
- Directorios
- Atlas

Las fuentes de información como las señaladas anteriormente, en particular los diccionarios y las enciclopedias, son parte importante del proceso de investigación; de las definiciones nominales sintéticas o ampliadas que se encuentran en ellas se construyen, en parte, los conceptos —que se completan con los datos empíricos—, se inician las búsquedas bibliográficas, si bien también sirven cuando se trata de resolver alguna duda de la vida diaria; ellas evitan la búsqueda tediosa, frecuentemente agotadora, en diferentes obras, tratando de dar respuesta a alguna indagación.

En sentido estricto las fuentes de información secundarias son las enciclopedias, los diccionarios, las bibliografías, los índices, los directorios, los manuales, pero una pregunta de consulta puede contestarse con diferentes fuentes, obras de referencia o no, impresas, manuscritas o electrónicas, si bien se dice que "las obras de consulta son las primeras herramientas de tipo documental. A cada tipo de obra de consulta que da la información requerida, o que indica la fuente de información capaz de suministrarla, o que permite precisar el contenido y los límites de la pregunta" (Guinchat, 1992). Las obras de consulta corresponden al tipo de fuentes de información

secundarias, es decir, aquellas que se elaboran con base en documentos primarios; se trata de recursos que organizan conocimientos disponibles en las fuentes primarias que son los productos de la actividad intelectual. Tanto las fuentes primarias como las secundarias, de acuerdo con Mikhailov y Giljarevskij (1971), pueden estar publicadas o no. Así tenemos que en la categoría de libros y folletos incluyen a las obras de consulta; entre las publicaciones periódicas están las publicaciones de resúmenes; en los tipos especiales de publicaciones técnicas aparecen los índices a normas, mientras que entre las fuentes secundarias no publicadas están los catálogos de biblioteca y los ficheros bibliográficos. Hay que advertir, sin embargo, que la tecnología ha modificado el agrupamiento anterior puesto que en algunos casos coexisten las fuentes impresas y las electrónicas; en otros, están en proceso de sustitución, por ejemplo, los catálogos de bibliotecas. Atherton (1975) se refiere a los servicios secundarios y terciarios. En los primeros incluye a los servicios de indización y en los terciarios a las publicaciones de revisión o de síntesis.

A continuación se da una variedad de fuentes secundarias y terciarias que dan cuenta de lo anterior:

- Enciclopedias
- Diccionarios
- Bibliografías
- Índices
- Resúmenes
- Catálogos
- Directorios
- Anuarios
- Fuentes geográficas
- Fuentes estadísticas
- Bibliografías de bibliografías
- Manuales
- Revisiones bibliográficas

¿Para qué las fuentes de información?

En un entorno escolar, trátese de universidades o escuelas primarias, la información se utiliza en el proceso de investigación, bien sea investigación primaria o investigación secundaria; la informa-

ción se usa para delimitar, definir, acopiar, usar y evaluar la información en las fases de selección de un objeto de estudio, delimitación, planteamiento del problema, formulación de objetivos, construcción del marco teórico, redacción de hipótesis, elección de métodos y técnicas de investigación y comunicación de resultados (Dieterich, 2002; Rojas, 2002), así como la gestión de la información y cuestiones de ética. Según Medawar (1979), para ser creativos los científicos necesitan bibliotecas, laboratorios y la compañía de otros científicos, sin embargo, cuando se refiere a los científicos noveles dice que "deben" leer selectivamente, esto es, no mucho; la mejor manera de aprender a investigar es investigando. Podemos estar en desacuerdo con Medawar, pero es importante destacar la necesidad de realizar lecturas dirigidas, no erráticas, lo cual presupone estar alfabetizado en información, es decir, partir de las fuentes secundarias de información.

Conviene recordar que la investigación primaria es la que comunica investigación original de acuerdo con el objeto de estudio, los métodos o técnicas utilizadas, los resultados obtenidos o las teorías que sustenta; aparece generalmente en artículos de revistas o libros.

La investigación secundaria no aporta nuevo conocimiento sino que lo recrea con base en compilaciones y evaluaciones previas. Los resultados se comunican en publicaciones de revisión o fuentes terciarias de información y obras de referencia —fuentes secundarias— o libros de texto.

En el medio académico también puede hablarse de investigación formativa o investigación de frontera. Conviene recordar que Galileo sentó las bases de la ciencia experimental y que, además, en la ciencia moderna, la observación o la experimentación, es decir, la investigación empírica, pueden conducir a generalizaciones teóricas que, cuando son probadas, se amplían por posteriores observaciones y experimentos dándose, de esta manera, el progreso científico que depende de continuas interacciones entre la práctica y la teoría.

La investigación formativa es la que realizan los estudiantes con fines de formación; la investigación de frontera es aquella que contribuye al conocimiento. De acuerdo con lo anterior, el tipo de investigación que se tenga que realizar influye en el tipo de fuente de información que tiene que revisarse y, por tanto, de la profundidad con la que debe estudiarse. Ejemplos de los usos de las fuentes secundarias o terciarias, impresas o digitales, en dicho proceso se dan a continuación:

FUENTE DE INFORMACIÓN	PROPÓSITO
Enciclopedias	Delimitar, definir
Bibliografías impresas o electrónicas	Delimitar, acopiar
Diccionarios	Delimitar, definir
Catálogos de bibliotecas	Delimitar, acopiar, construir, elegir, comunicar
Revisiones bibliográficas	Delimitar, acopiar, construir, elegir, comunicar
Bases de datos	Delimitar, acopiar, construir, elegir, comunicar
Estilos bibliográficos	Citar

Cuadro 1. Ejemplos de uso de fuentes de información.

Dado que la utilización de los recursos antes mencionados presupone conocimientos previos como saber el orden de las letras del alfabeto —si se hacen búsquedas en fuentes impresas— o el desarrollo de competencias tales como la elaboración de estrategias de búsqueda, utilización de hipertexto, comprensión del significado de las URL, búsquedas con operadores booleanos, entre otros, también el uso de las fuentes de información se relaciona con la alfabetización en información en cuanto a las capacidades que deben conducir a la formación para la vida. A continuación se presentan los productos que se obtendrían del uso de las fuentes de información:

- Identificar y delimitar el objeto de estudio.
- Construir el marco teórico.
- Saber cómo hacer la investigación.
- Evaluar las fuentes de información obtenidas.
- Saber cómo comunicar los resultados de la investigación.
- Citar lo relevante y lo pertinente.

La representación de la fase inicial del trabajo de investigación, tanto manual como automatizada, se da a continuación:

LA BÚSQUEDA MANUAL

Delimitación del objeto de estudio

↓

Diccionarios
Enciclopedias
Vocabularios
→
Lista de términos de búsqueda

↓

Revisión de trabajos recientes

↓

Revisión de trabajos publicados

↓

Revisión de bibliografías especializadas manuales y automatizadas

↓

Revisión de catálogos de bibliotecas

↓

Revisión de publicaciones de revisión

↓

Revisión de artículos de revisión

↓

Revisión de publicaciones de resúmenes e índices

↓

Revisión de artículos

↓

Revisión de publicaciones oficiales, congresos, patentes o normas

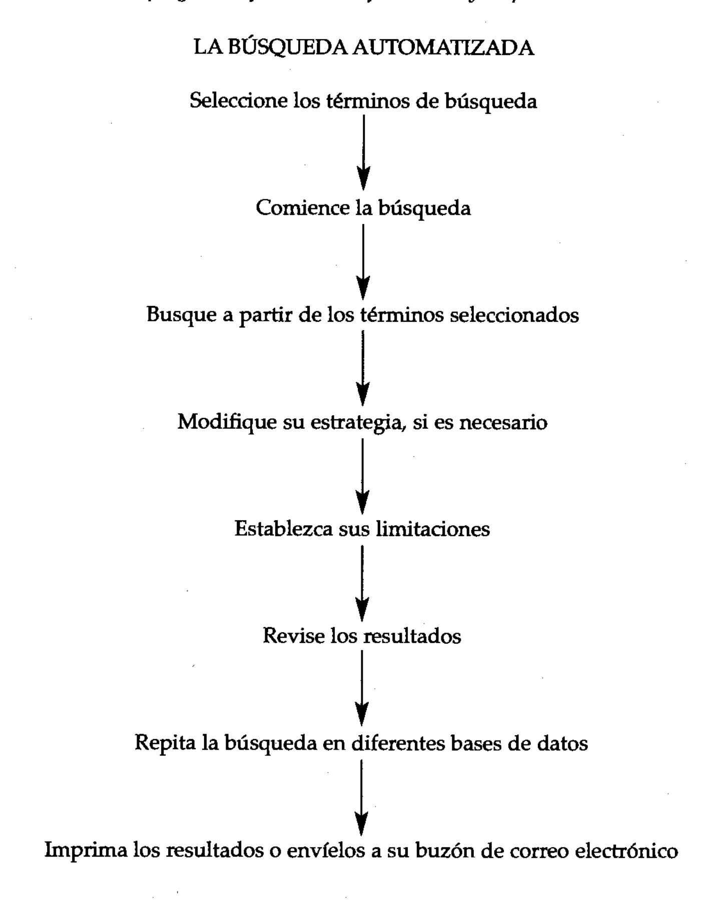


Figura 1. Fase inicial del trabajo de investigación.

Lo anterior tiene que ver con un uso intenso de la biblioteca y de la información, sin embargo, dado que las bibliotecas académicas o las escolares, las que tienen que responder a los estudiantes y profesores, no son las únicas que deben existir en un país, sino que debe haber otras que atiendan a usuarios con necesidades de autoestima que se relacionen con sus actividades en función de los conocimientos o habilidades por cubrir. En este caso, algunos de los siguientes recursos servirán para responder a sus requerimientos —que no necesariamente serán los únicos:

- Un título específico de una obra, un autor o tema = el catálogo de la biblioteca.
- Una definición = el diccionario.

- Una localización geográfica = un atlas.
- Biografía de un personaje = una fuente biográfica.
- Un personaje o tema = una enciclopedia.

Los recursos utilizados para responder a dudas como las anteriores se relacionan con una capacidad importante de desarrollar: la lectura eficiente. Adler (1940) enfatiza que la lectura eficiente requiere identificar y comprender la estructura de un texto para alcanzar la comprensión total de la obra, sugerencia que se aplica a cualquier documento. Sin embargo, hay que recordar que no todas las disciplinas son iguales. Existen algunas en las cuales las revoluciones científicas se presentan con mayor frecuencia y, por tanto, los canales para comunicarlas difieren de aquellas en las que los paradigmas, es decir, "la forma predominante de plantear y resolver problemas en las ciencias, corresponde a un marco conceptual dado, con el léxico de una comunidad que prioriza problemas, métodos y técnicas de investigación y análisis y establece las normas (o estándares) de la racionalidad de lo que es valioso o científico" (González, 2004). Moed *et al.* (2002) señalan que las diferencias entre las ciencias naturales y de la vida respecto de las ciencias sociales y las humanidades radican en el objeto de estudio, los métodos utilizados y la estructura de la comunicación científica. Por tanto, los productos de unas y otras son diferentes, además de que las fuentes de información que se usan no son las mismas en todos los casos.

Las enciclopedias

Las enciclopedias proporcionan una visión de un asunto y sirven para dos propósitos, a saber:

- Para encontrar la respuesta a hechos específicos, tales como quién fue, qué hizo, cuándo, cómo y dónde.
- Para conocer los antecedentes de un tema.

Las enciclopedias impresas, en uno o en varios volúmenes, con artículos de poca extensión en, el caso de las primeras, o con información amplia, ilustraciones y lista de referencias utilizadas para la preparación del artículo, tienen un ordenamiento alfabético o sistemático al cual se llega mediante un índice; pueden ser generales

o especializadas, para niños o para adultos o enfocadas a un área geográfica.

Katz (2002) concluye en un estudio que la extensión y número de artículos en las enciclopedias en inglés no se relaciona con su calidad. El análisis de las enciclopedias disponibles en nuestro idioma es todavía un tema pendiente.

Algunos títulos de enciclopedias son los siguientes (cuadro 2):

ENCICLOPEDIA	VERSIÓN IMPRESA	VERSIÓN EN LÍNEA
Encarta	No existe	*http://encarta.msn.com*
Wikipedia	No existe	*http://www.wikipedia.org/*
Encyclopaedia Britannica	15th ed., 1999.	*http://www.britannica.com* *http://www.eb.com*

Cuadro 2. Ejemplos de enciclopedias.

Las enciclopedias mencionadas anteriormente tienen peculiaridades que es preciso mencionar. La enciclopedia *Encarta* está en proceso de instalación en todas las escuelas primarias del país; la *Encyclopaedia Britannica* es de las más antiguas, y si bien está en idioma inglés, se considera una obra prestigiosa; la *Wikipedia* es un proyecto colectivo donde los que se interesen en algún tema pueden contribuir, por lo que hay que tomar su información —como en el caso de otras fuentes— con la debida cautela.

Los diccionarios

Se recurre a los diccionarios cuando tienen que localizarse definiciones, revisar la ortografía de las palabras, su etimología o su categoría gramatical. Los diccionarios disponibles son de diferente tipo: generales, escolares, cronológicos, históricos, etimológicos, idiomáticos y especializados, para mencionar los más comunes; pueden ser impresos, en línea o abreviados. Pero, como en el caso de las enciclopedias, el estudio de los diccionarios mexicanos o en español es asignatura pendiente. Por ejemplo, en el diccionario *Vox* en CD-ROM se encuentra la siguiente definición que evidencia el cuidado que debe ponerse al realizar la valoración previa en función del uso que se le va a dar:

> Barquillo: lámina de pasta de harina, agua, azúcar o miel y aromatizada con canela o vainilla, a la que en su cocción se le pueden dar distintas formas, en especial cilíndrica.

Un usuario mexicano requeriría acudir a una fuente diferente como el *Diccionario del español de México* (http://wodka.colmex.mx/dem/) para resolver su duda sobre la palabra *barquillo.*

Los anuarios

Los anuarios son la fuentes que reúnen la información sobre lo ocurrido en un año determinado. Las obras de información estadística o las enciclopedias, por ejemplo, publican anuarios, si bien en la mayoría de los casos éstos no actualizan, sino complementan la información de las enciclopedias con los llamados *libros del año* o *anuarios*.

Los almanaques

En sus orígenes, aproximadamente el año 1200 a. C., los almanaques estaban ordenados por meses, semanas y días. Contenían información sobre mareas, fases de la luna, fiestas religiosas y eran usados principalmente por los campesinos o los navegantes. Hoy en día, sin embargo, los almanaques son obras que contienen datos prácticamente sobre cualquier asunto, por ejemplo, localización de la isla llamada Clipperton o el ganador de la medalla de oro en clavados de tres metros durante la olimpiada de Moscú.

Los directorios

Los directorios son listas de personas o instituciones y generalmente proporcionan la dirección, nombres de los principales funcionarios, funciones del organismo, lista de miembros con sus títulos o grados, distinciones y publicaciones. Los directorios permiten saber qué instituciones en México ofrecen la carrera de veterinaria, en dónde realizaron sus estudios de licenciatura los secretarios mexicanos de Gobernación, del Trabajo o de Salud, por ejemplo.

Las bibliografías

Este tipo de fuentes reúne documentos primarios publicados y sin publicar. Entre sus funciones están las siguientes:

- Dar a conocer lo escrito sobre algún tema.
- Informar acerca de la obra de un autor.
- Proporcionar juicios de valor de los títulos incluidos.
- Presentar las diferentes ediciones de una obra.
- Brindar al interesado una fuente confiable para aclarar cualquier duda bibliográfica.

Algunas veces los catálogos de bibliotecas se incluyen en este tipo de fuentes dado que tienen como fin la compilación o la verificación bibliográfica, pese a que tienen limitaciones debido a que las bibliotecas no elaboran fichas analíticas de las obras colectivas o de las memorias de congresos y no catalogan por tema las publicaciones periódicas. Los catálogos colectivos de libros, de revistas o periódicos son valiosos auxiliares en la localización de materiales; destacan el catálogo de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos (*http://catalog.loc.gov/*) que durante cerca de medio siglo sirvió como fuente de información catalográfica a las bibliotecas mexicanas. Hoy en día, el OCLC (*http://www.oclc.org*) ha asumido el papel que antes tuvo la Biblioteca del Congreso. En México, los catálogos de la Biblioteca Nacional (*http://132.248.77.3:8991/F*), de la Universidad Nacional Autónoma (*http://www.dgbiblio.unam.mx*) y de El Colegio de México (*http://codex3.colmex.mx/ALEPH*) son referencia obligada.

Los errores en algunas fuentes, sin buscar el documento original se resuelven por medio de los catálogos de las bibliotecas, si bien no resuelven dudas como la siguiente: ¿cuál es el título correcto en español de la obra *Sense and sensibility* de Jane Austen? ¿es *Razón y sensibilidad, Sentido y sensibilidad* o *Sensatez y sentimiento*?

Las bibliografías de bibliografías

Estas fuentes se utilizan para localizar bibliografías tanto generales como especializadas. Ejemplos de este tipo de obras son la *World bibliography of bibliographies* de Theodore Besterman (1965) y el *Ensayo de una bibliografía de bibliografías mexicanas* de Agustín Millares Carlo y José Ignacio Mantecón (1943).

Los índices y los resúmenes a publicaciones periódicas

Estos son fuentes de información secundaria de gran valor para la investigación ya que tienen como propósito registrar y analizar el contenido de los documentos indizados.

Las funciones de los índices son, entre otras, las que se indican a continuación:

- Mantener informado al especialista sobre los avances ocurridos en el área de su interés sin tener que recurrir a los documentos primarios, y
- Ayudar a encontrar información sobre un tema específico aparecido tiempo atrás.

No se trata de los índices que aparecen al final de un texto y que pueden ser de diferente tipo: onomástico, analítico, cronológico, o los índices que se encuentran al principio de una obra para indicar su contenido, sino que los índices bibliográficos listan autores, títulos o temas, o bien las citas recibidas; las publicaciones de resúmenes agregan, precisamente, resúmenes que pueden ser i) descriptivos o indicativos, y ii) informativos (Wilkinson, 1991); algunos servicios toman el resumen elaborado por el autor sin modificación, mientras que otros le introducen cambios.

Los índices y las publicaciones de resúmenes pueden ser generales o especializados. Unos tienen criterios de inclusión amplios y otros indizan sólo las publicaciones de la llamada vertiente principal de las disciplinas científicas o humanísticas. A continuación se proporcionan algunos títulos y su disponibilidad en papel o en línea (cuadro 3):

INDICE	VERSIÓN EN LÍNEA
Periódica	*http://ahau.cichcu.unam.mx:8000/aleph/DGB-UNAM/start/per01*
PubMed	*http://www.ncbi.nlm.nih.gov/*
Web of Science (Arts&Humanities Citation Index, Science Citation Index Expanded, Social Sciences Citation Index)	*http://www.isiwebofknowledge.com*
Clase	*http://ahau.cichcu.unam.mx:8000/aleph/DGB-UNAM*

Cuadro 3. Ejemplos de índices.

Algunas de las fuentes anteriores son gratuitas, mientras que otras limitan su uso a los suscriptores.

Las bases de datos

Las bases de datos, de acuerdo con Klugel (2001) siguen una estructura definida y puede ser una referencia bibliográfica, una referencia bibliográfica además de temas y resúmenes, o también pueden incluir el texto completo del documento. Todos los elementos tienen un campo asignado y estructurado. Las bases de datos de recursos de información pueden ser estáticas o dinámicas. Un ejemplo de una base de datos estática es el directorio telefónico impreso. Los catálogos de bibliotecas, índices y las publicaciones de resúmenes también toman la forma de bases de datos. Las búsquedas en las bases de datos se basan en la lógica booleana —creada por George Boole, de ahí su nombre— y usa operadores booleanos para indicar inclusión, exclusión o restricción. Además, se puden truncar palabras cuando es necesario. Con la presencia de integradores de publicaciones que ofrecen empresas como Elsevier (*ScienceDirect*), Ebsco (EBSCOhost EJS) o Swets (SwetsWise) se abren las posibilidades de convertir en realidad el acceso a colecciones digitales que reúnen la literatura más central, aquella denominada de la vertiente principal.

Las fuentes geográficas

Se utilizan para contestar preguntas relacionadas con la localización de sitios: "¿dónde se encuentra Marroquín de Arriba, Gto., lugar donde nació el abuelo?", "¿dónde se encuentra la población de Indonesia que fue afectada por maremotos en fecha reciente?" o bien "¿cuál es la distribución geográfica de la investigación científica mexicana?"

Entre las fuentes geográficas más usuales se incluyen las siguientes:

- Mapas
- Atlas
- Guías de viajero

Los mapas y los atlas pueden ser actuales, históricos o temáticos. Los atlas de la salud o los mapas geológicos quedan incluidos en esta categoría.

Las guías de viajeros comienzan a adquirir popularidad en nuestro país y no se limitan a "ofrecer recorridos turísticos" a precios económicos sino que van más allá, por ejemplo a listar restoranes señalando sus especialidades y, a menudo, asignando una calificación según instalaciones, servicio, calidad de los alimentos y carta de vinos.

Las fuentes estadísticas y de gobierno

Las publicaciones de gobierno están dirigidas no sólo a los especialistas sino también a un público amplio; su elaboración está a cargo de los tres poderes: Ejecutivo, Legislativo y Judicial. Comprenden catálogos, índices, leyes, publicaciones periódicas como el *Diario Oficial de la Federación* o la *Gaceta Oficial del Distrito Federal,* bibliografías, directorios e incluso los censos de población o estadísticas de mortalidad, por ejemplo.

Las fuentes electrónicas

Hace poco más de una década las fuentes de información eran sinónimo del libro impreso. Actualmente abundan, como ya se indicó, las fuentes electrónicas en línea, en CD-ROM o en DVD, si bien la antigua concepción de fuente electrónica era una versión electrónica de una fuente impresa, igual que sucedió con las revistas (Galvin, 2004), han evolucionado al grado de existir las enciclopedias *web*, los *web* diccionarios, los directorios *web*, etcétera. Con su aparición los usuarios pueden comprarlas o suscribirse a ellas. Su precio, sin embargo, podría limitar una amplia adquisición.

El uso de estos recursos también ha cambiado: es poco frecuente que se usen exclusivamente fuentes impresas, a menos que se busque información antigua. La búsqueda en fuentes impresas, empero, puede tomar más tiempo ya que en ocasiones tiene que recurrirse a más de una fuente. Por ejemplo, los interesados en la cocina mexicana pueden necesitar recetas antiguas, pero también la equivalencia en unidades de medida, tiempos de cocción en diferentes equipos de cocina (carbón, petróleo, leña, electricidad), así como consideracio-

nes sobre cómo afectan la altura sobre el nivel del mar o la temperatura ambiental la preparación de alimentos. Para responder a cada una de las preguntas anteriores será necesario recurrir a diferentes fuentes, cada una de ellas con una forma peculiar de acceso. Posteriormente, el solicitante tendrá que organizar la información acopiada, sin importar el orden en que obtuvo la información.

Hoy en día en que los recursos de información son más amplios y variados debido, en gran parte, a la presencia de la internet y a la existencia de los llamados "estudiantes del milenio" que no saben lo que es una biblioteca —y por ende las fuentes de información— puesto que sólo conocen Google o Yahoo, se necesitan bibliotecólogos con una formación diferente a la tradicional: la internet amplía el entorno en el que se venía dando el servicio de consulta y, de esta manera, la colección de la biblioteca se convierte en un recurso más (Lankes, 2001).

Las fuentes electrónicas se dividen en dos grupos, las gratuitas y las que requieren un pago para poderlas usar. En total, son millones las páginas disponibles, sin embargo, la mayoría de los usuarios prestan escasa atención a su calidad, aun cuando usen Google Scholar, si bien, para un grupo de usuarios amplio, que requiere información de calidad, la versión "beta" o sea la versión "no definitiva" de Google Scholar comprende artículos de revistas, libros y capítulos de libros científicos. Por medio de las búsquedas avanzadas pueden localizarse autores o publicaciones, entre otras opciones (What´s new at Google, 2005). De acuerdo con lo anterior, hay que recordarle al usuario que:

- Los buscadores no abarcan toda la internet.
- Las búsquedas avanzadas permiten resultados más precisos.

Yahoo y Google son los buscadores más populares en México y asumimos que sus usuarios sólo revisan la primera página de resultados, los cuales están basados en la popularidad o en el pago por inclusión en lugar destacado. Se trata, en gran medida, de "bibliotecas invisibles" parecidas a las añejas bibliotecas con estantería cerrada donde los recursos eran inaccesibles, algo que se ha dicho que es una violación a la tercera ley de Ranganathan: a cada libro su lector (Clonan, 2005).

Existen incontables portales o sitios *web* que ofrecen información especializada, como puede verse en la lista que sigue (cuadro 4). Se

trata de una lista selectiva que puede ayudar cuando se trata de dar respuesta a una pregunta de consulta que lleva al interesado a sitios que contienen información específica que no se obtiene cuando se usa un buscador general como Google, Yahoo o algún otro.

SI BUSCA:	ENTONCES REVISE:	Y TECLEE:
Artículos de periódicos	La Jornada	*http://www.jornada.unam.mx*
Noticias de actualidad	El Universal Online (sección minuto x minuto)	*http://www.eluniversal.com.mx/ol_minuto.html*
Literatura de dominio público	Proyecto Gutenberg	*http://www.gutenberg.org*
Libros en venta	Amazon Librerías Gandhi	*http://www.amazon.com* *http://www.gandhi.com.mx/*
Anticonceptivos orales	Diccionario de Especialidades Farmacéuticas	*http://www.facmed.unam.mx/bmnd/*
Catálogos de biblioteca	Universidad Nacional Autónoma de México	*http://www.dgbiblio.unam.mx*
Diario oficial	Diario Oficial de la Federación	*http://www.gobernacion.gob.mx/dof/*
Escritores latinoamericanos	Sololiteratura.com: literatura hispanoamericana	*http://www.sololiteratura.com/*
Mapas de México	INEGI	*http://www.inegi.gob.mx/inegi/default.asp* (Sitio web del INEGI. Ahí seleccionar "Mapa digital de México)
Población	INEGI	*http://www.inegi.gob.mx/est*
Programas de Aspectos de desarrollo humano	PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo)	*http://www.undp.org.mx*
Películas	Internet Movie Database	*http://www.imdb.com/*
Universidades mexicanas	Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior	*http://www.anuies.mx/index1024.html*
Calles	Guía Roji	*http://guiaroji.aol.com.mx*

Cuadro 4. Ejemplos de portales y sitios *web* con información especializada.

Los bibliotecólogos cuando se refieren a la calidad de la información frecuentemente señalan como requisitos su accesibilidad —si bien su permanencia puede ser corta, por lo cual algunos previsores se dedican a copiar todas las páginas que aparecen—, relevancia, exhaustividad y capacidad de navegación en las fuentes de información. Hernon (1995) señala que no basta que la información esté disponible, sino que hay que verificar la veracidad de su contenido. Los ejemplos de errores son abundantes, sin embargo, ante la facilidad que ofrece la internet de colocar información sin revisión editorial, se espera que la información errónea tienda a aumentar, de tal suerte que se han elaborado guías para evaluar la información en la internet. Las guías sugieren que los siguientes aspectos tienen que valorarse cuando se trata de establecer la veracidad de la información (Smith, 2003; Cooke, 1999; Alender y Tate, 1999).

- Autoría identificada.
- Autoría de reputación.
- Ausencia de comerciales.
- Libre de errores ortográficos o de redacción.
- Actualización de la página.
- Inclusión de referencias.

Fallis (2004) sugiere que existen cuatro aspectos a considerar cuando se trata de verificar la veracidad de la información:

- Autoridad.
- Corroboración independiente.
- Plausibilidad (admite aprobación o justificación).
- Presentación.

Kluegel (2001a) agrega que los retos que presenta la internet a los bibliotecólogos son muchos y pueden resumirse de la siguiente manera:

- ¿Quién creó el recurso?
- ¿Cómo se pueden identificar y catalogar esos recursos?
- ¿Qué autoridad tiene dicho recurso?
- ¿Cómo se puede tener la certeza de que el recurso es igual al original?

- ¿cuáles son los derechos de propiedad intelectual del creador del recurso?
- ¿cómo se identifican los derechos de propiedad?
- ¿quién puede usar los recursos?

Las guías a recursos a la internet son numerosas; entre ellas se encuentra el *Librarian´s index to the internet* (*http://lii.org/*) o *Bases electrónicas de información médica: una guía para "navegar" por ellas* (Avendaño, 2003).

Referencias

ADLER, M. J. (1940). *How to read a book: the art of getting a liberal education*. New York: Simon & Schuster.

ALA glossary of library and information science (1983). Chicago: ALA.

ALEXANDER, J. E. y TATE, M. A. (1999). *Web wisdom: how to evaluate and create information quality on the web*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum.

ATHERTON, P. (1975). *Handbook for information systems and services*. Paris: UNESCO.

AVENDAÑO INESTRILLAS, J. (2003). *Bases electrónicas de información médica: una guía para "navegar" por ellas*. México: UNAM.

BALAY, R. (Ed.) (1992). *Guide to reference books*. 11th ed. Chicago: American Library Association.

BATES, M. (1986) What is a reference book?: a theoretical and empirical analysis. *RQ*, 26, 37-57.

BESTERMAN, T. (1965). *A world bibliography of bibliograhies and of bibliographical catalogues, calendars, abstracts, digest, indexes, and the like*. 4th ed. Totowa, New Jersey: Rowman & Littlefield.

BUONOCORE, D. (1963). *Diccionario de bibliotecología*. Santa Fé, Argentina: Castellví

——— (1976). *Diccionario de bibliotecología*. 2ª ed. Buenos Aires: Marymar.

CLONAN, M. V. y DOVE, J. G. (2005). Ranganathan online. *Library Journal*, 130 (6), 58.

COOKE, A. (1999). *Neal-Schuman authoritative guide to evaluating information on the internet*. New York: Neal-Schuman.

CRANE, D. (1972). *Invisible colleges: diffusion of knowledge in scientific communities*. Chicago: University of Chicago.

CRAWFORD, S. Y., HURD, J. M. y WELLER, A. C. (1996). *From print to electronic: the transformation of scientific communication*. Medford, New Jersey: ASIS.

DIETERICH, H. (2002). *Nueva guía para la investigación científica*. México: Planeta.

FALLIS, D. (2004). On verifying the accuracy of information: philosophical perspectives. *Library Trends*, 52, 463-487.

GALVIN, J. (2004). The next step in scholarly communication: is the tradicional journal dead? *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship* 5 (1). Documento en línea. Recuperado el 17 de junio, 2005 de: *http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v05n01/galvin_j01.htm*.

GARVEY, W. D. y GRIFFITH, B. C. (1972). Communication and information processing within scientific disciplines: empirical findings for psychology. *Information Storage and Retrieval*, 8, 123-126.

GONZÁLEZ CASANOVA, P. (2004). *Las nuevas ciencias y las humanidades: de la academia a la política*. Barcelona: Rubí.

GUINCHAT, C. y MENOU, M. (1992). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación*. 2ª ed. Madrid: CINDOC.

HERNON, P. (1995). Disinformation and misinformation through the internet: findings of an exploratory study. *Government Information Quarterly*, 12, 133-139.

IGUÍNIZ, J. B. (1959). *Léxico bibliográfico*. México: UNAM.

KATZ, W. A. (2002). *Introduction to reference work*. 8th ed. Boston: McGraw-Hill.

KATZ, B. (1998). *Cuneiform to computer: a history of reference sources*. Lanham, Maryland: Scarecrow Press.

KINNE, O. (1988). The scientific process: its links, functions and problems. *Naturwissenschaften*, 75, 275-279

KLUEGEL, K. M. (2001). Electronic resources for reference. En R. Bopp y L. Smith (Eds.), *Reference and information services: an introduction* (pp. 97-125). 3rd ed. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.

——— (2001). Understanding electronic information systems for reference. En *Reference and information services: an introduction* (pp. 126-148.). 3rd ed. Eglewood, Colorado: Libraries Unlimited.

LANCASTER, F. W. (1978). *Toward paperless information systems*. London: Academic Press.

LANCASTER, F. W. y SMITH, L. C. (1979). Science, scholarship and the communication of knowledge. *Library Trends*, 27, 367-388.

LANKES, D. (2000). Introduction, The foundations of digital reference. En D. Lankes, J. W. Collins y A. S. Kasowitz (Eds.), *Digital reference service in the new millennium: planning, management, and evaluation* (pp. 1-10). New York: Neal-Schuman.

LESTER, R. (Ed.). (2005). *The new Walford: guide to reference resources.* London: Facet Publishing.

MALCLÈS, L. N. (1950-1958). *Les sources du travail bibliographique.* Geneva: Droz.

——— (1954). *Cours de bibliographie: a l'intention des étudiants de l'universitè et des candidats aux examens de bibliothécaire.* Genève: Droz.

MEDAWAR, P. B. (1979). *Advice to a young scientist.* New York: Basic Books.

MERTON, R. K. (1977). *La sociología de la ciencia: investigaciones teóricas y empíricas.* Madrid: Alianza.

MIKHAILOV A. I. y GILJAREVSKIJ, R. S. (1971). *An introductory course on informatics/documentation.* Paris: UNESCO.

MILLARES CARLO, A. y MANTECÓN, J. I. (1943) *Ensayo de una bibliografia de bibliografias mexicanas.* México: (sin editorial)

MOED, H. F., LUWEL, M. y NEDERHOF, A. J. (2002). Towards research performance in the humanities. *Library Trends,* 50, 498-520.

NOLAN, C. W. (1999). *Managing the reference collection.* Chicago: American Library Association.

PAGAZA GARCÍA, R., ROGELIO BUENDÍA, M. T. y BRITO OCAMPO, S. (1990). *Obras de consulta mexicanas, siglos XVI al XX.* México: UNAM.

PERALES OJEDA, A. (1962). *Las obras de consulta (reseña histórico-crítica).* México: UNAM.

PRICE, D. J. de Solla (1963). *Little science, big science.* New York: Columbia University.

——— (1973). *Hacia una ciencia de la ciencia.* Barcelona: Ariel.

ROJAS SORIANO, R. (2002). *Guía para realizar investigaciones sociales.* 34ª ed. México: Plaza y Valdés.

SARTRE, J-P. (1981). *La náusea.* Madrid: Alianza Editorial.

SHANNON, C. E. y WEAVER, W. (1949). *The mathematical theory of communication.* Urbana, Illinois: University of Illinois Press.

SHUMAN, B. A. (1992). *Foundations and issues in library and information science.* Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.

SMITH, A. (2003). *Evaluation of information sources.* Documento en línea. Recuperado el 3 de junio, 2005 de: *http://www.vuw.ac.nz/staff/alastair_smith/evaln/evaln.htm.*

SWEETLAND, J. H. (2001). *Fundamental reference sources*. Chicago: American Library Association.

VELÁSQUEZ G., P. y NADURILLE T., R. (1967). *Obras de consulta agrícolas en español*. México: Instituto Nacional de Investigaciones Agrícolas.

WALFORD, A. J. (Ed.) (1993-1995). *Walford's guide to reference material*. 6th ed. London: Library Association.

What´s new at Google (2005). *Reading Online*, Jan, 9.

WILKINSON, A. M. (1991). *The scientist´s handbook for writing papers and dissertations*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Estrategias de búsqueda para la recuperación de información en la web

Miguel Ángel Amaya Ramírez

Introducción

A finales del siglo pasado se empezó a utilizar la modalidad gráfica de la red, conocida como la *web*, uno de los inventos más grandes con respecto a la comunicación entre personas, que permite tener acceso a una gran cantidad información, contenida en diferentes servidores alrededor del mundo.

A través de redes de computadoras circula la información de la *web* en forma electrónica; esto permite que cualquier persona que tenga una computadora conectada a la red pueda obtener un documento elaborado en cualquier parte del mundo, si se encuentra disponible en algún servidor de la red de redes.

En la actualidad la red es utilizada casi por cualquier persona, sin importar su profesión, edad, sexo, religión, etcétera. Asimismo, la *web* es usada por distintos tipos de personas tales como abogados, escritores, investigadores, estudiantes, etcétera, pues a todos ellos les brinda información que utilizan en sus diferentes actividades.

Dentro de las características importantes de la *web* encontramos la gran cantidad de información que contiene, además de facilitar la intercomunicación entre sus usuarios. A través de ella es posible encontrar gran cantidad de recursos de información pero también es factible la comunicación entre las personas a través del correo electrónico, los grupos de discusión, los *chats*, etcétera.

La satisfacción de las necesidades de información de los usuarios que asisten a las unidades de información, es una de las prioridades que tiene el bibliotecólogo, pero con el avance de la tecnología, ha tenido que aprender a usar nuevas herramientas de recuperación de información, puesto que a los recursos impresos se han sumado los recursos electrónicos, que pueden ser accesados a través de la *web*.

Por tal razón, cobran vital importancia las estrategias de búsqueda y recuperación de información porque, como se ha mencionado previamente, la *web* cuenta con una gran cantidad de documentos.

De acuerdo con lo anterior, el objetivo de este capítulo es ofrecer una guía que le permita al bibliotecólogo conocer las fuentes y recursos de información existentes en la *web*, que pueden ser de utilidad para llevar a cabo sus actividades profesionales.

El conocimiento de tales fuentes y recursos le permitirá realizar de una mejor manera la búsqueda y recuperación de información.

Búsqueda y recuperación de información

En la actualidad es muy común utilizar la *web* para buscar e investigar sobre un tema en específico, pero al hacerlo nos encontramos con dos situaciones:

- No encontramos algo que valga la pena sobre este tema.
- Encontramos tanto que se nos hace difícil discernir lo que sirve de lo que no sirve.

En efecto, la *web* cuenta con una gran cantidad de información que se puede utilizar, pero se tiene que buscar, entre todos los sitios existentes, aquellos que contengan la información que se necesita. Este proceso no es del todo sencillo por varias razones:

- El universo de información en el ciberespacio es enorme, más de 8 058 044 651 sitios *web* en todo el mundo (Google duplicó..., 2004).
- El tipo de páginas o sitios que se encuentran en la *web* es muy diverso y algunos no cuentan con un respaldo académico.
- La información no está ordenada y clasificada como en una biblioteca.

Para encontrar las páginas que contengan la información que necesitamos, debemos conocer cuáles son las herramientas que nos permiten realizar búsquedas en la *web*.

Herramientas de recuperación de información

Nosotros no podemos buscar páginas directamente en la red, ya que nuestra computadora no tiene manera de identificar los miles de sitios existentes ni los contenidos de las páginas que en ellos se encuentran.

Antes de iniciar una consulta en la *web* es necesario tener instalado en nuestra computadora un programa denominado *navegador*, también conocido como *browser*. Estos programas nos permiten visualizar los contenidos de una página *web.*

Un navegador es un programa de computadora que, ya instalado, nos permite ver los documentos disponibles, así como acceder a la *web* aprovechando la ventaja del hipertexto, vínculos hipertextuales, imágenes, sonido, movimiento y otras características. Este tipo de programas se encuentran en casi todas las computadoras hoy en día; los de mayor uso son:

- Internet explorer
- Netscape navigator
- Firefox

Sin embargo, cabe mencionar que existen una gran gama de navegadores:

- Lynx: para navegar en modalidad *sólo texto.*
- KFM: utilizado en ambientes KDE (de la familia Linux).
- Safari: para ambiente Macintosh (OS X).
- Navegadores especiales para dispositivos inalámbricos (teléfonos celulares, agendas digitales, etcétera).
- Otras navegadores como Opera, Neoplanet, etcétera.

Cuando tenemos instalado un navegador en nuestra computadora, el recurso siguiente con que contamos son los servicios de búsqueda, llamados buscadores, que ofrecen las empresas dedicadas a la recopilación e indexación de sitios en la red, como Google, Yahoo, Altavista, Infoseek, Lycos, HotBot, etcétera. En la actualidad existen más de 3 000 buscadores en la red.

Buscadores

Como mencionamos anteriormente, existen una gran cantidad y variedad de buscadores. Aunque todos ellos nos permiten recuperar información, cuentan con características propias que los hacen diferentes.

De esta forma tenemos que existen buscadores temáticos (conocidos como directorios), buscadores generales (conocidos como motores de búsqueda), metabuscadores y agentes de búsqueda (también denominados metabuscadores de segunda generación). A continuación se explican las características de cada uno.

Directorios

Los buscadores conocidos como directorios, son índices temáticos en los que se pretende identificar y ordenar los sitios *web* mediante categorías temáticas jerarquizadas. Generalmente en la indexación participan bibliotecólogos y otros profesionales de la información. Son útiles para los usuarios que acceden a la red sin una clara orientación de cómo buscar información. Hay muchos directorios temáticos, entre ellos podemos mencionar a:

- Yahoo *http://www.yahoo.com/*
- About *http://www.about.com*
- The Open Directory Project *http://www.dmoz.com./*
- Academic info *http://academicinfo.com/*
- Look smart *http://search.looksmart.com/*

Dentro de las características que podemos mencionar de estos directorios se encuentran las siguientes:

- Construidos por selección humana.
- Organizados por categorías temáticas.
- Los hay de diferentes tamaños, desde pequeños hasta más amplios o especializados.
- El número de sitios cubiertos es menor que en el caso de los motores de búsqueda.
- Algunos buscadores que proporcionan servicio de directorio también ofrecen la modalidad de motores de búsqueda, como es el caso de Yahoo.

Motores de búsqueda

Los motores de búsqueda son un conjunto de programas instalados en un servidor conectado a la red; éstos nacieron de la necesidad de identificar, organizar y recuperar automáticamente la información anárquica contenida en la *web*.

Sirven para buscar y recuperar información de interés en la *web*. Cada motor de búsqueda opera sobre una base de datos que contiene información acerca de *urls*, título del sitio o documento, breve descripción o primeras palabras del texto completo, etcétera.

Cuando un motor efectúa una búsqueda, la consulta es procesada en el contenido de una base de datos (no se busca directamente en la *web*), por lo que ninguno de estos buscadores incluye en su base de datos todas las páginas o la información existente en la *web* y por lo tanto se obtienen resultados diferentes. Otra de las razones de las diferencias en los resultados obtenidos en la búsqueda es debido a las características particulares de cada uno de los motores. Entre los más populares podemos mencionar a:

- Google *http://www.google.com/*
- Yahoo *http://www.yahoo.com/*
- Altavista *http://www.altavista.com*
- Go.com *http://www.go.com/*
- Lycos *http://www.lycos.com/*
- Ask Jeeves *http://www.ask.com*

Dentro de las principales características que podemos mencionar de estos motores de búsqueda se encuentran las siguientes:

- Construyen sus bases de datos con la ayuda de programas llamados *spiders*.
- Los *spiders* indexan automáticamente el texto completo de cada sitio visitado.
- No están organizados por temas.
- Contienen páginas de todo tipo, sin que haya evaluación previa de acuerdo con criterios de calidad.
- Sus bases de datos son gigantescas.

Metabuscadores

Con la continua aparición de diferentes buscadores y para agilizar la búsqueda y recuperación de información en la *web,* han aparecido otras herramientas de recuperación de la información en la red, como es el caso de los metabuscadores.

Los metabuscadores permiten la realización de una misma búsqueda en diversos buscadores de forma simultánea. No se trata de buscadores puesto que no incorporan *software* propio de búsqueda y todas las búsquedas las realizan los buscadores. Su cualidad principal radica en la reducción del tiempo de búsqueda.

Algunos de los metabuscadores más comunes son:

- Dogpile *http://www.dogpile.com*
- Metacrawler *http://www.metacrawler.com*
- Mama *http://www.mamma.com/*
- Search.com *http://www.search.com/*
- Kartoo *http://www.kartoo.com*
- Ixquick *http://www.ixquick.com*

Asimismo, dentro de las principales características de los metabuscadores encontramos las siguientes:

- Eliminan los resultados duplicados.
- Eliminan los links rotos, o que no están disponibles.
- No contienen base de datos.
- La lógica de recuperación es idéntica que en los buscadores.

Estos metabuscadores cada vez han ido mejorando. En la actualidad algunos trabajan por medio de *clusters* (*clustering*), que permiten reducir el volumen de información mediante la categorización o agrupamiento de los datos con características similares, lo cual es una tarea natural de la mente humana. El *clustering* aprovecha esta cualidad, aportando herramientas que faciliten la construcción automática de taxonomías y minimizando la intervención humana en este proceso. Este tipo de clasificación automática es conocida también como taxonomía numérica, debido a que fue desarrollada originalmente para aplicarse en clasificaciones biológicas. Existen alrededor de 150 técnicas diferentes de *clustering*. En documenta-

ción se han utilizado sobre todo técnicas jerárquicas. Algunas versiones de estos metabuscadores son (Pinto, 2005):

- Vivísimo *http://www.vivisimo.com*
- Clusty *http://www.clusty.com*
- Turbo10 *http://www.turbo10.com/*

Agentes de búsqueda o metabuscadores de segunda generación

En párrafos anteriores se ha explicado el gran crecimiento de la *web*, así como la proliferación de buscadores y metabuscadores, como una ayuda para la recuperación de la información. A éstos se han sumado otras herramientas de búsqueda, denominadas *agentes de búsqueda* o *metabuscadores de segunda generación*. Para su utilización es necesario la instalación de *softwares* clientes. Estas herramientas constituyen la evolución lógica de los metabuscadores y tienen las siguientes cualidades:

- La eliminación de documentos duplicados.
- Mediante parámetros de búsqueda previamente definidos revisan periódicamente la *web* o sitios específicos.
- Permiten el trabajo *offline*, esto es, revisar posteriormente los resultados sin estar conectados a la *web*.
- Permiten editar y guardar las estrategias de búsqueda.

Entre los metabuscadores de segunda generación más conocidos se encuentran:

- Copernic *http://www.copernic.com*
- Bull's eye *http://www.intelliseek.com*
- Matahari o WebFerret *http://www.webferret.com/*
- Bingoo *http://www.bingooo.com*

Los operadores lógicos booleanos

Si pensamos que los medios de búsqueda en la *web* implican la existencia de gigantescas base de datos, la información que contiene debe buscarse de la misma forma como realizamos búsquedas en

bases de datos comerciales. Apoyadas en los principios de la lógica booleana, estas modalidades de búsqueda hacen referencia a las relaciones lógicas existentes entre los términos de búsqueda, a las cuales se les dio el nombre del matemático británico George Boole.

Cabe destacar que en los motores de búsqueda contenidos en la *web,* las opciones para construir relaciones lógicas entre los términos de búsqueda se extienden más allá de la práctica tradicional de la búsqueda booleana.

La lógica booleana consiste en tres operadores lógicos fundamentales: *o* (*or*), *y* (*and*), *no* (*not*). Cada uno de estos operadores se puede ilustrar visualmente mediante un diagrama de Venn, como se muestra a continuación.

El operador lógico o (or)

Mediante el operador lógico *o* (*or*) recuperamos documentos donde *por lo menos uno* de los términos de búsqueda está presente. Los términos de búsqueda pueden estar en uno o en otro documento o simultáneamente en varios documentos. En la medida en que se combinen más términos o conceptos en una búsqueda con el operador lógico *o* (*or*), mayor será la cantidad de registros que se van a recuperar.

En la figura 1 se ilustra la aplicación de este operador bajo los términos: bibliotecología *o* (*or*) biblioteconomía, donde los documentos que contienen por lo menos una de estas dos palabras pueden ser relevantes. El operador lógico *o* (*or*) se usa principalmente para buscar términos o conceptos que son sinónimos.

o (*or*)

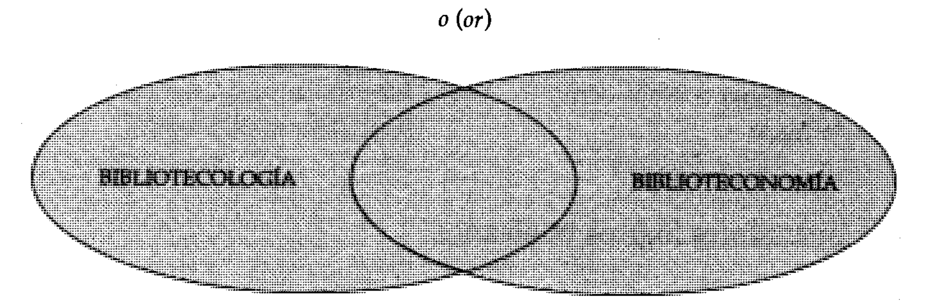


Figura 1. Aplicación del operador lógico booleano *o* (*or*) para recuperar información sobre bibliotecología *o* (*or*) biblioteconomía.

En el cuadro 1 se ejemplifica los resultados de búsqueda bajo este operador en los buscadores Google, Yahoo y Altavista.

BÚSQUEDA	GOOGLE	YAHOO	ALTAVISTA
Bibliotecología	122 000	83 300	81 800
Biblioteconomía	955 000	307 000	298 000
Bibliotecología *o* (*or*) Biblioteconomía	751 000	391 000	384 000

Cuadro 1. Resultados de búsqueda con el operador lógico *o* (*or*) en tres buscadores: Google, Yahoo y Altavista.

El operador lógico y (and)

Mediante el operador lógico *y* (*and*) recuperamos documentos donde los términos de búsqueda están presentes de manera simultánea en cada documento. Conforme se combinen una mayor cantidad de términos y conceptos con el operador lógico *y* (*and*), se obtendrán menos resultados.

En la figura 2 se ilustra la aplicación de este operador bajo los términos: bibliotecología *y* (*and*) biblioteconomía.

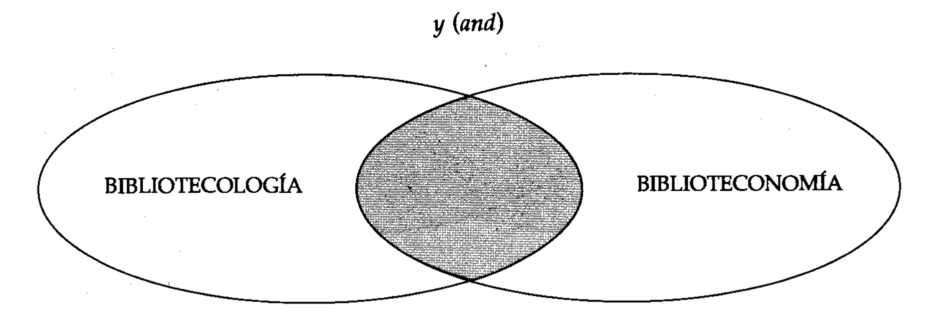


Figura 2. Aplicación del operador lógico booleano *y* (*and*) para recuperar información sobre la relación que existe entre bibliotecología *y* (*and*) biblioteconomía.

En el cuadro 2 se ejemplifica los resultados de búsqueda bajo este operador en los buscadores Google, Yahoo y Altavista.

BÚSQUEDA	GOOGLE	YAHOO	ALTAVISTA
Bibliotecología	122 000	83 300	81 800
Biblioteconomía	955 000	307 000	298 000
Bibliotecología *y* (*and*) Biblioteconomía	6 600	8 360	8 340

Cuadro 2. Resultados de búsqueda con el operador lógico *y* (*and*) en tres buscadores: Google, Yahoo y Altavista.

El operador lógico no (not)

Mediante el operador lógico *no* (*not*) recuperamos documentos donde uno de los términos está presente y el otro no. El operador lógico *no* (*not*) excluye documentos de los resultados de búsqueda. Es necesario tener cuidado al usar el operador *no* (*not*), puesto que el término que se quiere buscar puede estar presente en documentos importantes que también contienen el término que se desea excluir.

En la figura 3 se ilustra la aplicación de este operador bajo los términos: bibliotecología *no* (*not*) biblioteconomía.

no (*not*)

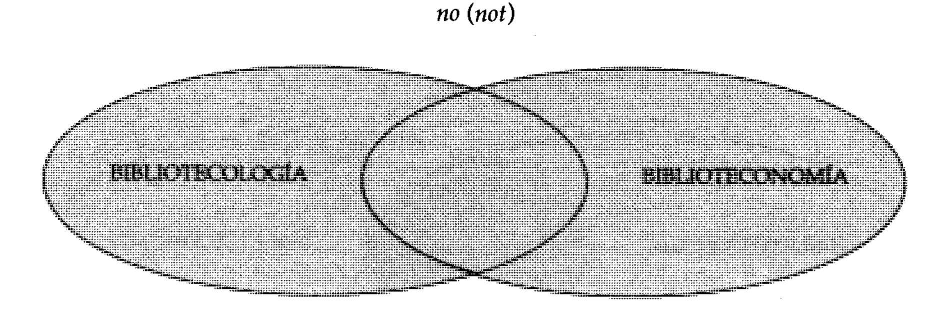


Figura 3. Aplicación del operador lógico booleano *no* (*not*) para recuperar información sobre bibliotecología *no* (*not*) biblioteconomía.

En el cuadro 3 se ejemplifica los resultados de búsqueda bajo este operador en los buscadores Google, Yahoo y Altavista.

BÚSQUEDA	GOOGLE	YAHOO	ALTAVISTA
Bibliotecología	122 000	83 300	81 800
Biblioteconomía	955 000	307 000	298 000
Bibliotecología *no* (*not*) Biblioteconomía	116 000	72 300	71 500

Cuadro 3. Resultados de búsqueda con el operador lógico *no* (*not*) en tres buscadores: Google, Yahoo y Altavista.

Otros operadores

De lo anteriormente señalado se puede decir que un operador lógico es un nexo lógico-matemático que permite especificar cuál debe ser la relación entre los términos que se utilizan para realizar una búsqueda de información en una base de datos.

En el caso de los buscadores que se encuentran en la *web,* y que trabajan con la misma lógica de base de datos, encontramos otros operadores. Estos sirven también para delimitar la búsqueda, aunque es necesario aclarar que algunos pueden no funcionar para todos los buscadores. En el cuadro 4 se presentan algunos de ellos.

Signos matemáticos	En algunos buscadores se utilizan en las búsquedas simples (+) = and (-) =not
Operadores posicionales	Near, este operador significa *cerca* y solicita los documentos que contengan las palabras claves de la búsqueda, pero que no estén separadas por más de 10 palabras o 100 caracteres. *Followed by,* en español significa *seguido de.* Sus resultados son muy parecidos a los que produce *near,* pero marca claramente cuál ha de ser el orden de las palabras claves. No es usado por muchos buscadores.
Uso de comillas: " "	Estas se usan para buscar mediante frases exactas.

Cuadro 4. Otros operadores disponibles en buscadores de la *web.*

Búsquedas por campos

La búsqueda por campos es otra herramienta valiosa en la búsqueda de información en bases de datos convencionales. En la *web* se considera una de las técnicas más efectivas para restringir los resultados de la búsqueda y aumentar la relevancia sobre un tópico en especial. En el cuadro 5 se presentan algunos de los campos por los que se puede recuperar información en la *web* y que funcionan en la mayoría de los buscadores.

Por *título* (*title*):	Mediante cualquiera de las técnicas anteriores se indica a la base de datos que debe buscar sólo por el campo de título. ejemplo: title:"Organización Panamericana de la Salud", nótese que no se deben dejar espacios entre los dos (:) y la palabra.
Por *dominio* (*domain*):	En este caso se restringe la búsqueda en determinados dominios de países o tipo de instituciones (educativas, militares, comerciales, etc.) ejemplo, domain:mex and "educacion superior"
Por *url* (*url*):	Se limitan los resultados a páginas web donde las palabras claves se encuentren el URL. ejemplo, *url:colmex*
Por enlaces (*link*):	Se utiliza para conocer las páginas que ofrecen enlaces a un sitio en particular. ejemplo, *link:www.unam.mx*
Por *host* (*host*):	Generalmente cuando los sitios son muy grandes los buscadores no los rastrean completamente, sino que se limitan a buscar en las bases de datos propias de éstos. Ejemplo, *host:www.sep.gob.mx* and "guías de padres"

Cuadro 5. Búsqueda por campos.

A continuación se presentan algunos ejemplos de recuperación de información en la *web,* basados en los operadores lógicos booleanos y los campos de los diferentes buscadores.

Como se puede observar en la figura 4, al buscar información en Altavista sobre *evaluación de bibliotecas virtuales,* encontramos 21 400 resultados, esto es páginas que contienen información sobre este tema. Aquí se observa también que no utilizamos ningún operador lógico booleano, ni tampoco algún campo para restringir la búsqueda de información.

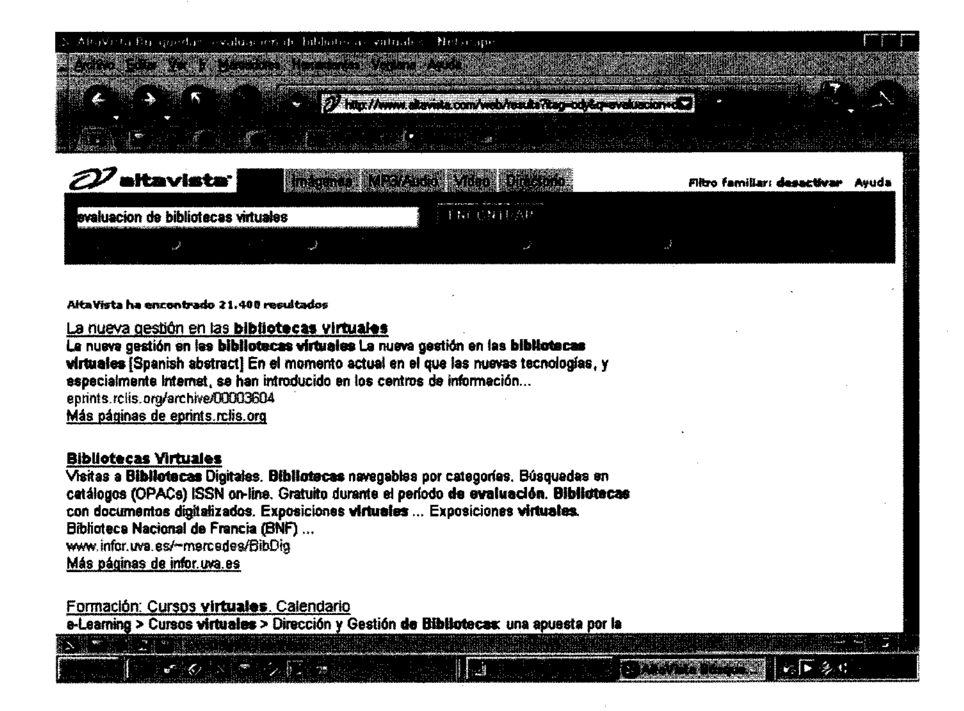


Figura 4. Búsqueda por *evaluación de bibliotecas virtuales,* incluidos todos los términos.

En la figura 5 observamos que utilizamos las comillas para solicitar la frase completa *"bibliotecas virtuales"* y utilizamos un operador lógico (+) = *y* (*and*) para combinar el término *evaluación* y el resultado fue de 1 420 páginas. Aunque disminuyó el número de páginas, aún resultan demasiadas para revisarlas.

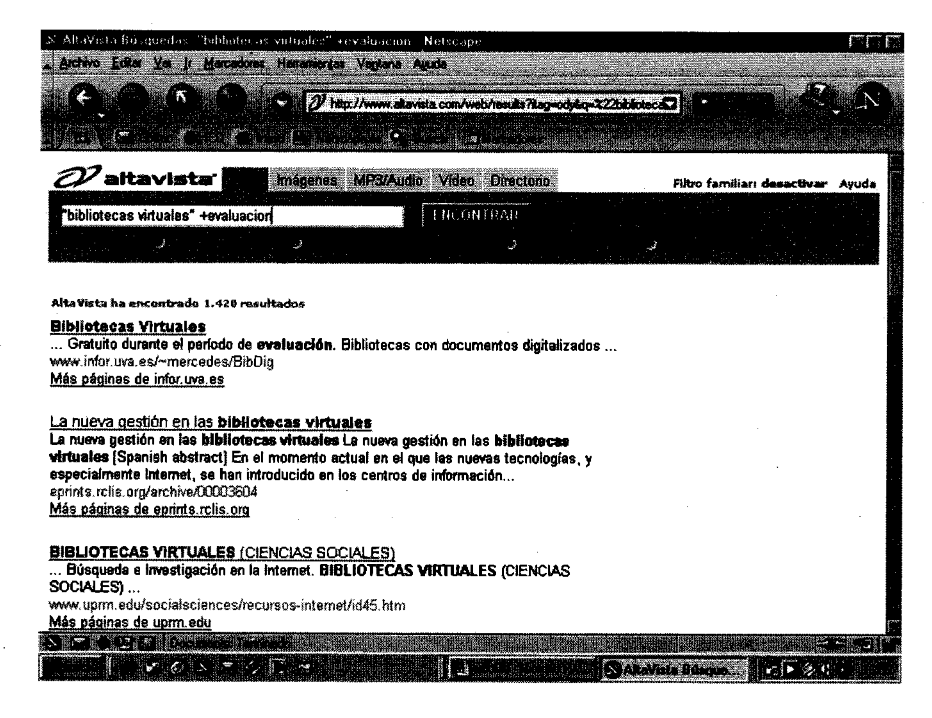


Figura 5. Búsqueda por la frase: *"bibliotecas virtuales"* y el operador lógico *y* (*and*), representado con el signo "+".

En la figura 6 se observa que utilizamos el campo de título con los términos entre comillas " " más el operador lógico booleano *y* (*and*) (+) y el resultado es de 20 páginas que en el campo título aparecen las palabras *bibliotecas virtuales* y *evaluación*: title: "bibliotecas virtuales" +evaluación.

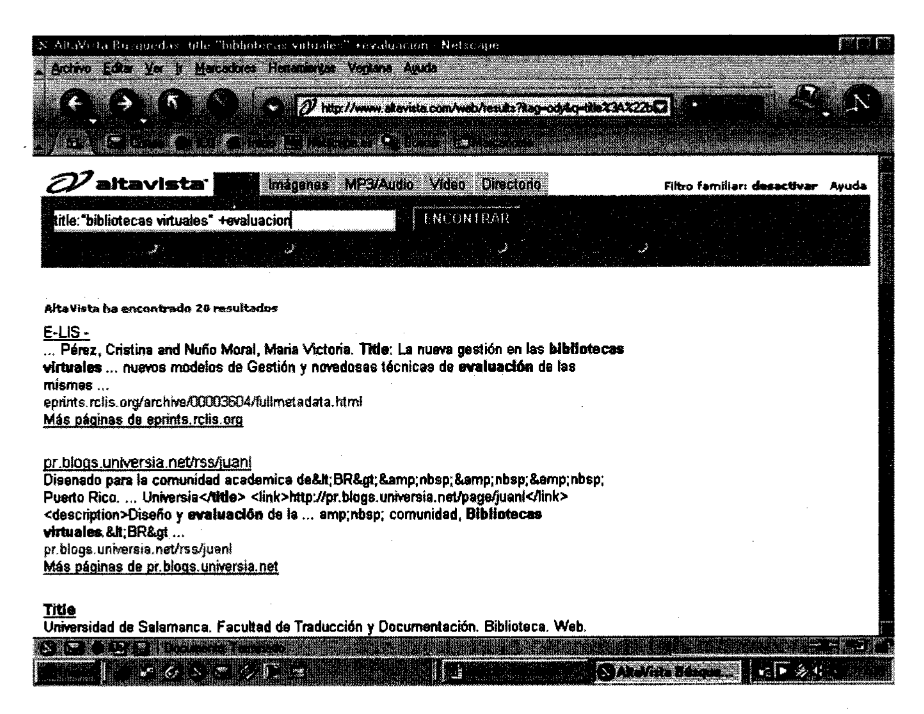


Figura 6. Búsqueda por título *"bibliotecas virtuales"* y el operador lógico *y* (*and*), representado con el signo "+".

Esto nos permite apreciar que la base de datos del buscador, en este caso Altavista, solamente nos proporciona la información que le solicitamos. Asimismo es necesario aclarar que cuando utilizamos los campos de la bases de datos de un buscador, empleamos los dos puntos (:) e inmediatamente después la palabra; esto es, no se debe dejar ningún espacio entre los dos puntos y la palabra, por ejemplo: title:biblioteca.

Otros factores a considerar para obtener mejores resultados en los diferentes buscadores de la red radican en conocer:

- Cómo trabajan los operadores lógicos booleanos.
- Cómo se utilizan los campos de las bases de datos de cada uno de los buscadores, para lo cual es necesario explorar en la parte de ayuda de los motores de búsqueda, con el fin de observar cómo se debe teclear la instrucción de solicitud de búsqueda.

La utilización de operadores lógicos y campos en las bases de datos de los buscadores

Como ya se mostró en el ejemplo anterior, el uso de campos se realiza de la siguiente manera:

- Para buscar en el campo de título se utiliza el término en inglés, *title,* seguido por los dos puntos (:), por ejemplo: title:biblioteca. En los resultados se obtienen páginas *web* que incluyen dentro del título la palabra *biblioteca.*
- Para buscar en el campo de la dirección electrónica se usa el término *url,* seguido por los dos puntos, por ejemplo: url:unam. En los resultados se obtienen páginas *web* que incluyen dentro de la dirección electrónica (url) la palabra *unam.*
- Para buscar en el campo de *dominio* se emplea el término en inglés, *domain,* seguido por los dos puntos, por ejemplo: domain:mx. En los resultados se obtienen páginas *web* que incluyen dentro del dominio el código *mx.*

Asimismo, los operadores lógicos booleanos en Altavista y casi en la mayoría de los buscadores, se usan de la siguiente manera:

Para buscar dos o tres palabras que estén contenidas en los mismos documentos se usa el operador *y* (*and*) o el signo (+); si se usa este último entonces se coloca con un espacio después de la primera palabra, mientras que la segunda palabra se coloca después del signo (+) sin dejar espacio, de la siguiente manera: "Bibliotecas virtuales" +evaluación

Si se usa el operador lógico *y* (*and*), se coloca dejando un espacio entre las palabras y el operador: "bibliotecas virtuales" *and* evaluación.

Uso de campos en el buscador Yahoo

De acuerdo con la explicación anterior, a continuación mostramos la forma en que se utilizan los campos en la base de datos del buscador Yahoo.

- Para buscar en el campo de *título* se utiliza el término en inglés *intitle* y los dos puntos (:), esto es: intitle:biblioteca. En los resultados aparecerá la palabra biblioteca en el campo de título.

- Para buscar en la dirección electrónica se utilizan las siglas *inurl* y los dos puntos (:), esto es: inurl:unam. En los resultados aparecerán las siglas UNAM en el campo de dirección electrónica.
- Para buscar en el campo de dominio se usa el término en inglés *indomain* y los dos puntos, esto es: indomain:mx. En los resultados aparecerá el código *mx* en el campo de dominio.

Uso de campos en el buscador Google

Con el mismo ejemplo, a continuación mostramos la forma en que se utilizan los campos en la base de datos del buscador Google.

- Para buscar en el campo de título se utiliza el término en inglés *intitle* y los dos puntos (:), esto es: intitle:biblioteca. En los resultados aparecerá la palabra biblioteca en el campo de título.
- En el caso de búsqueda por todos los campos, en Google se utiliza también *allin,* esto únicamente si se utilizan dos o más palabras, de esta manera se evita el echo de utilizar el operador lógico *y* (*and*).
- Para buscar en la dirección electrónica se utilizan las siglas *inurl* y los dos puntos (:), esto es: inurl:unam. En los resultados aparecerán las siglas UNAM en el campo de dirección electrónica.
- Para buscar en el campo de dominio se usa el término en inglés *indomain* y los dos puntos, esto es: indomain:mx. En los resultados aparecerá el código *mx* en el campo de dominio.

En el cuadro 6 se indica el uso de estos campos en los diferentes buscadores.

CAMPO	GOOGLE	YAHOO	ALTAVISTA
Título (*title*)	intitle:	intitle:	title:
url	inurl:	inurl:	url:
Dominio (*domain*)	indomain:	indomain:	domain:

Cuadro 6. Uso de campos *título, url* y *dominio* en Google, Yahoo y Altavista.

Estrategias de búsqueda

La clave del éxito de buscar y encontrar lo que verdaderamente necesitamos no consiste en conectarse al buscador ni de revisar miles de documentos, sino en aprender a detallar las solicitudes con la precisión necesaria para que el mecanismo de búsqueda brinde pocos pero relevantes resultados. Es decir, formular la pregunta adecuada es el requisito fundamental para obtener la respuesta correcta que se necesita.

Para poder encontrar las páginas que contengan la información que necesitamos, debemos implementar una estrategia de búsqueda, que permita realizar una selección adecuada de los documentos requeridos.

La estrategia de búsqueda se compone principalmente por la definición de los términos más relevantes en una necesidad de información.

Para la definición de los temas de investigación, podemos utilizar tres enfoques, separados o combinados, que nos ayudan a clarificar el campo de relaciones que nos interesa estudiar, a puntualizar los términos de búsquedas pertinentes (palabras que serán utilizadas en el sistema de búsqueda), y a organizar los contenidos de nuestra estrategia de recuperación; estos enfoques son:

- Establecer una red de relaciones.
- Construir una visión jerárquica.
- Elección de los términos de búsqueda.

Establecer una red de relaciones

El campo de relaciones de un tema puede simbolizarse gráficamente como una red de conceptos vinculados entre sí de distintas maneras y formas (Jirón, 2002).

Un tema nunca aparece en forma aislada, por ejemplo, en ocasiones no encontramos otros conceptos relacionados con el tema, probablemente porque desconocemos las conexiones reales del tema; esto es muy común cuando realizamos una búsqueda sobre un tema nuevo para nosotros.

Esto es relativamente fácil de solventar, por medio de la entrevista con el usuario, puesto que nosotros somos los expertos en buscar información, pero el usuario es el experto en su área.

En la figura 7 se ejemplifica gráficamente el campo de relaciones del tema *biblioteca virtual.*

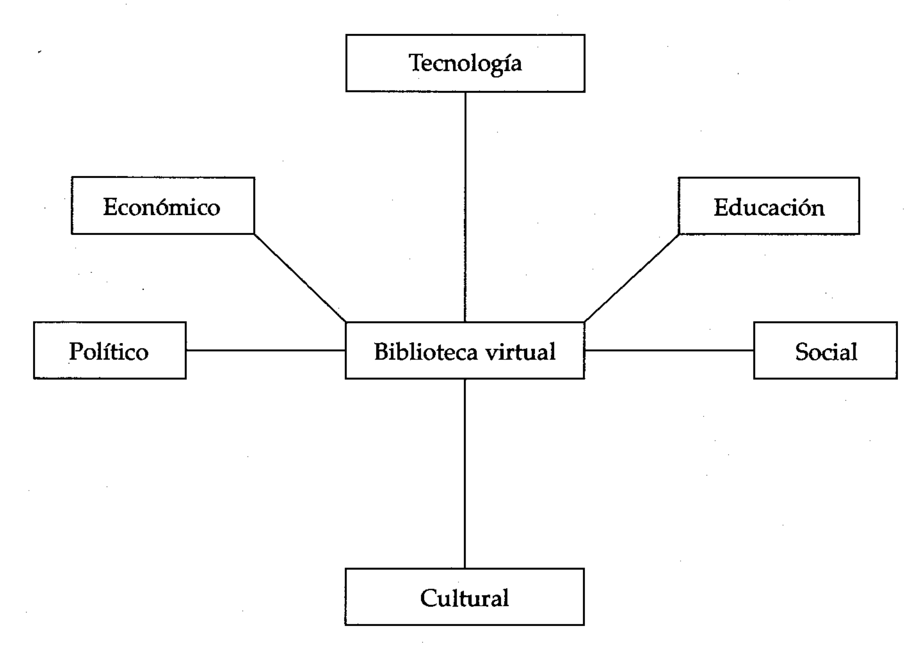


Figura 7. Campo de relaciones del tema *biblioteca virtual.*

En esta red de relaciones se puede observar desde cuál punto de vista un usuario puede necesitar su información. Al respecto, la entrevista nos puede auxiliar, puesto que si un usuario necesita información sobre *bibliotecas virtuales* es importante que nos proporcione algunos datos, por ejemplo, desde el punto de vista cultural, social, político, económico, etcétera. Otro punto importante es que esta red de relaciones es parte fundamental para crear una visión jerárquica de un tema.

Construir una visión jerárquica

Jerarquizar los temas nos puede auxiliar para conocer las relaciones inherentes al tema básico y también nos facilita el uso del sistema de recuperación (Jirón, 2002). Esta visión nos ayuda a conocer las relaciones de un tema, si existen sinónimos, por ejemplo, y la profundidad que se requiere sobre el mismo; para esto los subtemas son una excelente opción.

En la figura 8 se muestra una visión jerárquica del tema *biblioteca virtual.*

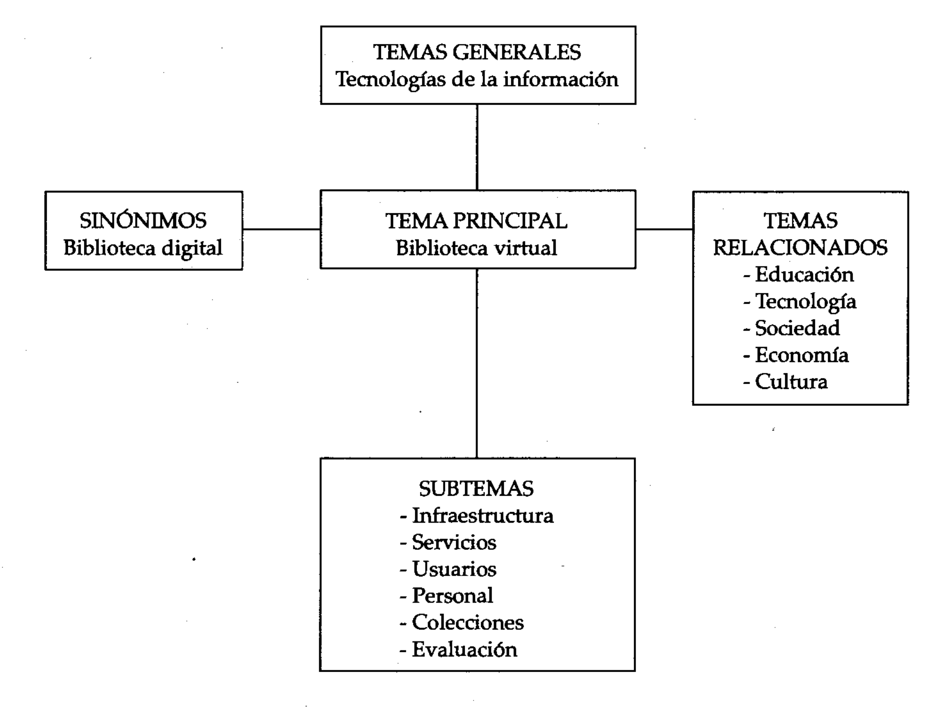


Figura 8. Visión jerárquica del tema *biblioteca virtual.*

Como se puede observar en la figura 8, la visión jerárquica nos ayuda a tener una idea clara sobre el tema del cual queremos encontrar y recuperar información. Es importante mencionar que el bibliotecario encargado de realizar las búsquedas de información en sistemas automatizados tiene que crear la red de relaciones y la visión jerárquica de acuerdo con las necesidades de información de los usuarios, por medio de la entrevista.

Elección de los términos de búsqueda

Para dar inicio a la recuperación de información es necesario definir los términos o palabras clave, que utilizaremos en nuestra búsqueda, mediante los siguientes rubros:

- Tema o temas principales.
- Relación con otros temas.
- Los subtemas.

Es necesario mencionar que para realizar una búsqueda de información en bases de datos comerciales no se deben utilizar palabras no relevantes o *vacías*, puesto que las bases de datos no las incluyen en los índices de los diferentes campos de las mismas, por lo tanto no las toman en cuenta en el proceso de recuperación de información.

Las palabras que no se incluyen en los índices y no son tomados en cuenta por un sistema de búsqueda y recuperación de información, son aquellas sin un valor semántico, como son: artículos, preposiciones, conjunciones, etcétera (Amaya, 1996).

En el caso de las bases de datos de los buscadores que se encuentran en la *web*, utilizan un lenguaje libre, es decir, indizan todas las palabras del texto y las incluyen en sus índices. Por esta razón, para apoyar las búsquedas en la *web* los buscadores crearon el comando de las comillas (" "), con el propósito de buscar en los documentos *web* las frases exactas, sin importar que entre ellas aparezcan artículos, preposiciones, etcétera.

Asimismo, cuando un usuario necesita información y utiliza la *web*, necesariamente utilizará operadores lógicos booleanos para realizar una mejor recuperación de documentos que satisfagan sus necesidades de información, con lo que se obtiene una búsqueda más compleja que permite:

- Mayor pertinencia.
- Mayor exhaustividad.
- Mayor relevancia.

La pertinencia se puede concebir como la recuperación de información adecuada para los intereses de un usuario. Por exhaustividad se entiende recuperar *todos* los registros pertinentes en una base de datos. Finalmente, el criterio de relevancia se refiere a la eliminación de los registros irrelevantes para que queden sólo los realmente valiosos.

Ejemplos de estrategias de búsqueda

Como ya se ha mencionado, las estrategias de búsqueda tienen la finalidad de permitir la elección de los términos adecuados de búsqueda y la utilización de operadores lógicos booleanos para revisar las bases de datos comerciales y las de los buscadores que se encuentran en la *web*.

A continuación se presentan algunos ejemplos de estrategias de búsqueda de información. Para ello se toma como base la elección de los términos sobre el tema de *biblioteca virtual*.

Por ejemplo una necesidad de información específica puede ser: *Impacto social de las nuevas tecnologías de información en una comunidad académica, mediante el uso de la biblioteca virtual o digital*.

Como se puede observar en esta solicitud de información el tema principal es la biblioteca virtual o digital y es parte de las nuevas tecnologías de información; por esta razón el término *tecnologías de información* no es necesario considerarlo para la estrategia de búsqueda. Por lo tanto se utilizan los términos:

- Biblioteca virtual
- Biblioteca digital

En el caso de estos dos términos, se considera el de biblioteca digital como un sinónimo de biblioteca virtual.

Respecto a: *impacto social, comunidad académica* y *uso de la biblioteca,* se eligen los siguientes términos:

- Impacto
- Usuarios

En el caso de *impacto* se utiliza sin el término *social*, con la finalidad de abrir un poco más la búsqueda y se pueda recuperar información sobre otros tópicos como son el impacto cultural, el tecnológico, el económico, etcétera.

El término *usuarios* nos da la posibilidad de encontrar información sobre el *uso de la biblioteca* y su *comunidad*. Por lo tanto los términos que utilizaremos son:

- Biblioteca o bibliotecas
- Virtual o virtuales

- Digital o digitales
- Usuario o usuarios
- Impacto

Cuando se tienen seleccionados los términos de la búsqueda, es necesario determinar en qué buscador de la *web* se realizará la misma, así como los operadores lógicos booleanos y los campos que podrían ayudar a solucionar las necesidades de información de los usuarios.

La estrategia de recuperación de información en una base de datos comercial como *Library Literature* sería de la siguiente manera:

Como se puede observar en la figura 9, los términos en español recuperan muy pocos resultados; esto es fácil de entender puesto que se trata de una base de datos internacional y la mayor parte de la información que contiene se encuentra en idioma inglés; por tal razón los términos ya seleccionados se presentan en tal idioma.

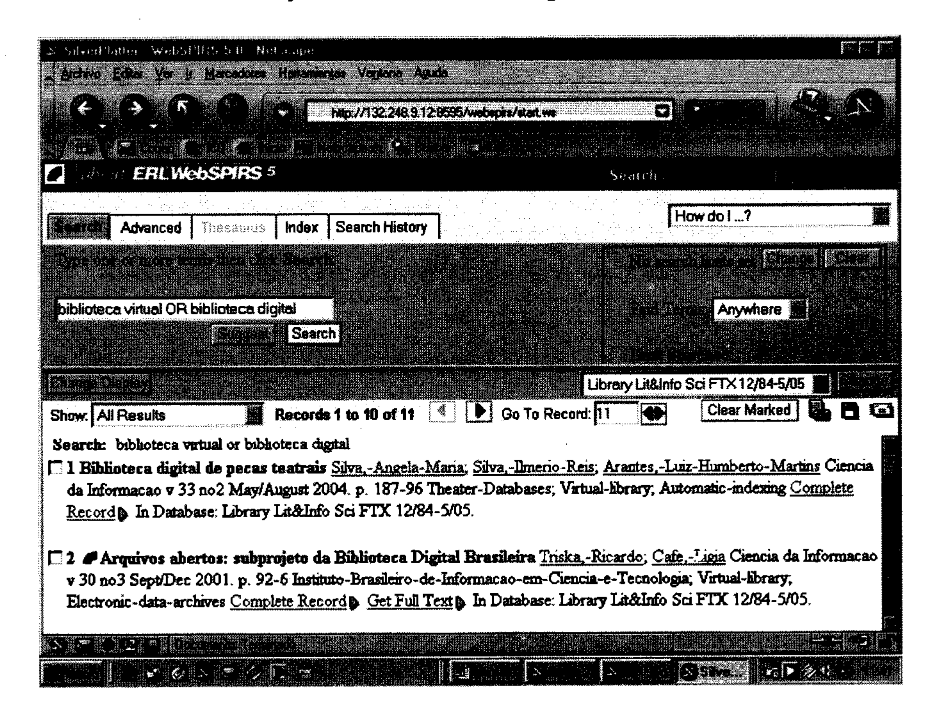


Figura 9. Búsqueda por biblioteca virtual *o* (*or*) biblioteca digital.

De acuerdo con lo anterior, la estrategia de búsqueda puede ser como se muestra en la figura 10. Claramente se aprecia en este caso que existen más documentos sobre estos temas en inglés que en español, pero para darle mayor exhaustividad a la búsqueda se puede utilizar el comando asterisco (*) para truncar el término que utilizamos.

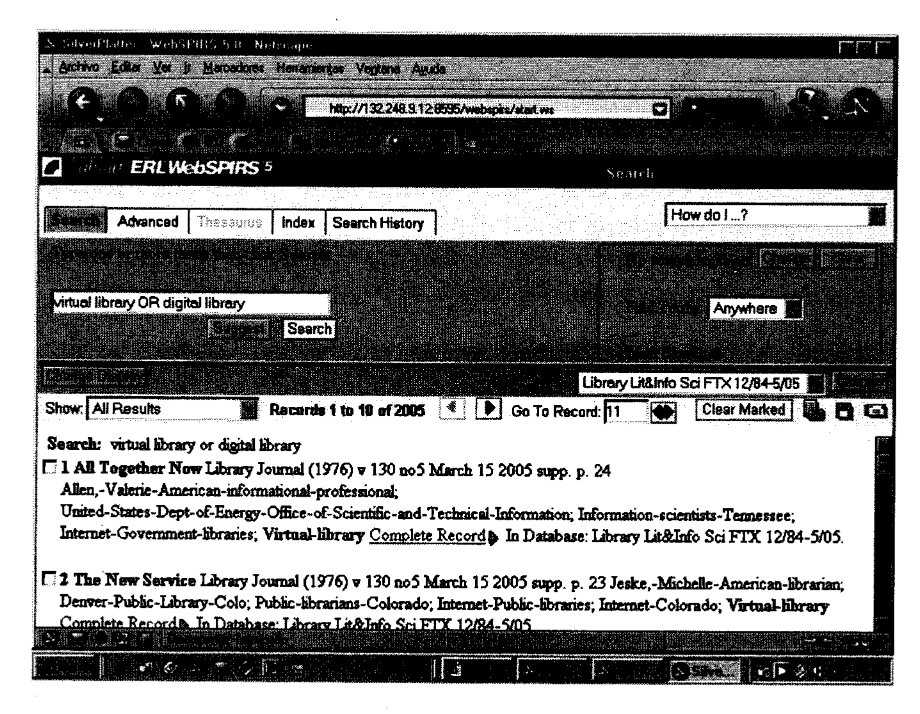


Figura 10. Búsqueda por virtual library *o* (*or*) digital library.

En la figura 11 se observa que con el comando asterisco (*) se logran obtener 219 registros más que en la búsqueda anterior, esto es porque recuperó términos que se encuentran en plural como *virtual libraries* o *digital libraries.*

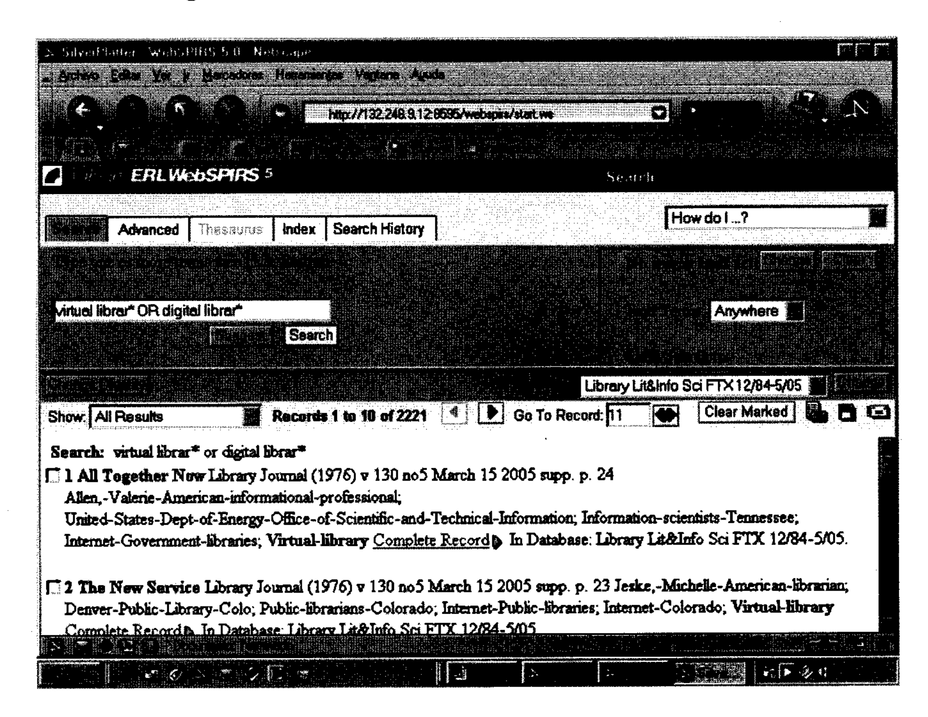


Figura 11. Búsqueda por virtual librar* *o* (*or*) digital librar*, con el uso del comando asterisco (*).

En la figura 12 se observa que al combinar los resultados de la búsqueda #2 con el término *impact*, los registros recuperados son 15, un número adecuado para realizar la revisión de los mismos sin que lleve mucho tiempo, pero aún se puede reducir la búsqueda utilizando el último término seleccionado.

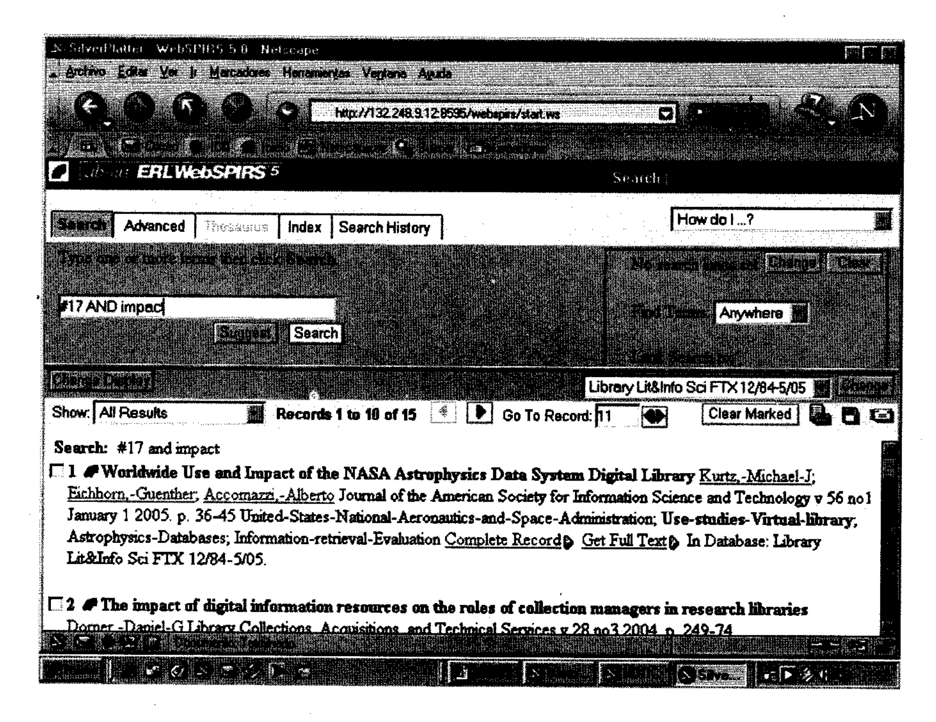


Figura 12. Búsqueda con los resultados de la búsqueda anterior combinados, mediante el operador lógico *y* (*and*), con la palabra *impact*.

En la figura 13 se muestra los resultados de la búsqueda anterior combinados con la palabra *user*, truncada como *use**. Al realizar la última combinación de términos, solamente se obtienen 4 resultados, lo que resulta muy poca información, por lo que se puede utilizar la antepenúltima búsqueda y revisar los 15 resultados.

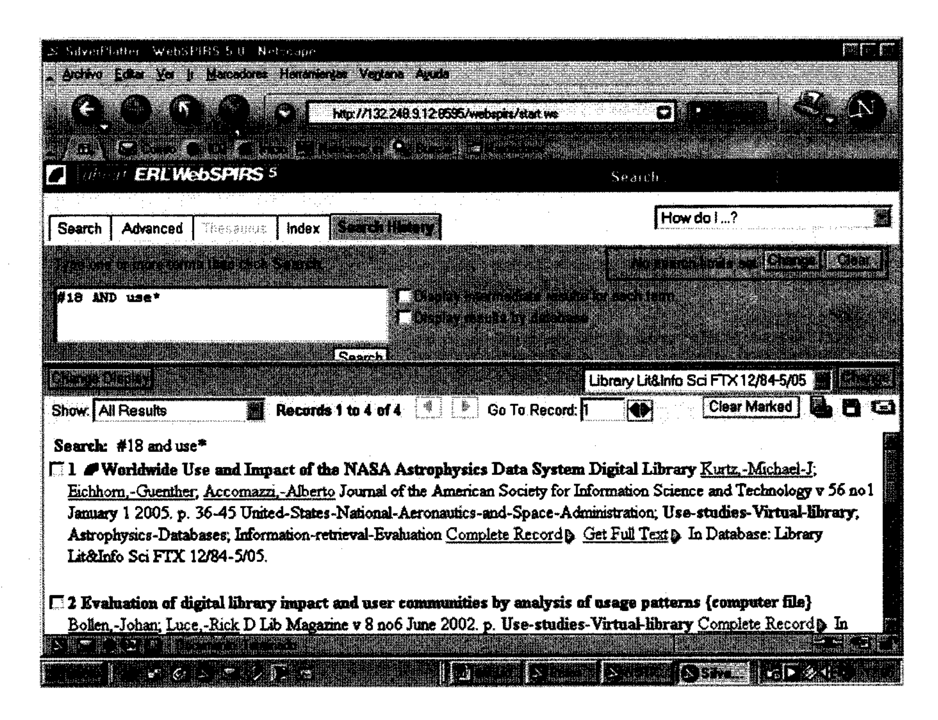


Figura 13. Resultados de la búsqueda anterior, combinados con el término *use** truncado.

Como se observa con esta estrategia de búsqueda en una base de datos comercial, la recuperación de información puede ser relativamente sencilla, siempre y cuando se conozcan los términos apropiados y cuáles operadores lógicos booleanos se puedan utilizar. En el caso de utilizar algún buscador de la red para recuperar información sobre el tema anterior se utiliza otra estrategia de búsqueda.

Para ejemplificar la estrategia con la misma necesidad de información se utilizará el buscador Google.

En la figura 14 se observa que al utilizar la misma estrategia con los términos *biblioteca virtual* o *biblioteca digital* se obtuvieron 1 240 000 páginas *web*, en idioma español, por lo tanto se tiene que realizar la

búsqueda por el campo de título. Asimismo, en esta búsqueda se utilizaron los paréntesis para encerrar las palabras con el operador *o (or)*.

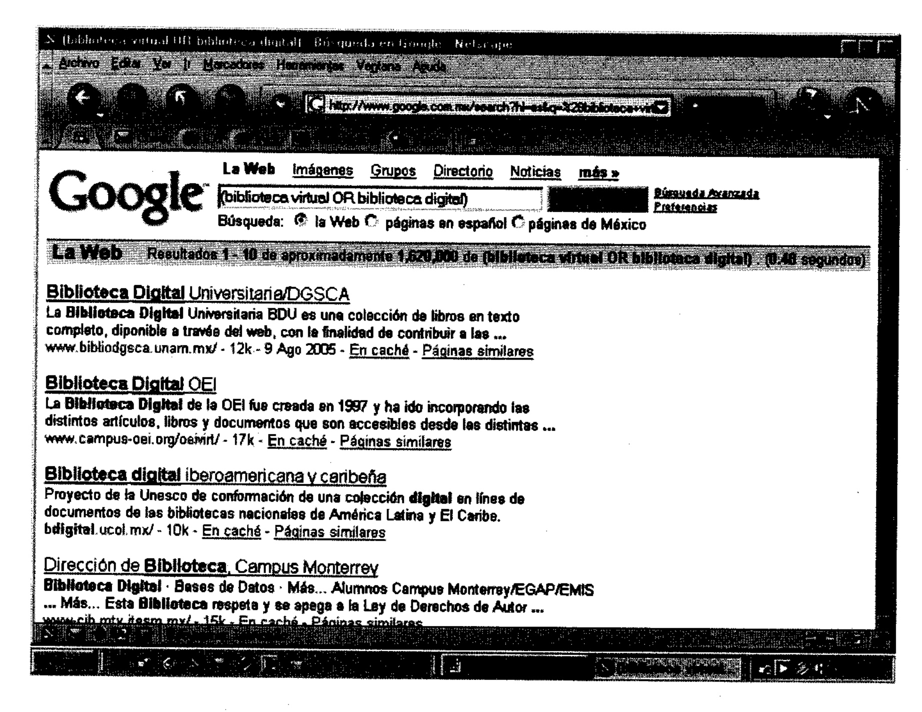


Figura 14. Búsqueda por biblioteca virtual *o* (*or*) biblioteca digital.

En la figura 15 se muestra que al buscar los términos (biblioteca virtual *or* biblioteca digital) en el campo de título se eliminaron de los resultados 528 000 páginas que no contienen los términos mencionados en el campo de título.

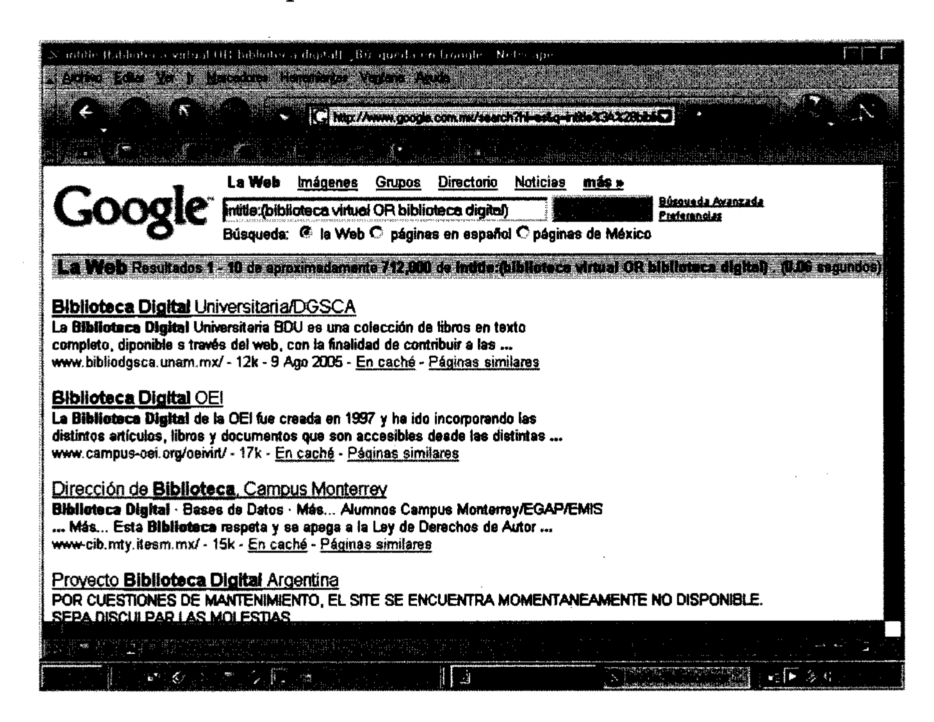


Figura 15. Búsqueda por biblioteca virtual *o* (*or*) biblioteca digital en el campo *título* (*intitle*).

En la figura 16 se aprecia que al continuar con la estrategia y anexar a la búsqueda el término *impacto* los resultados son 5 400; se observa que al combinar los tres términos, la reducción de documentos es significativa.

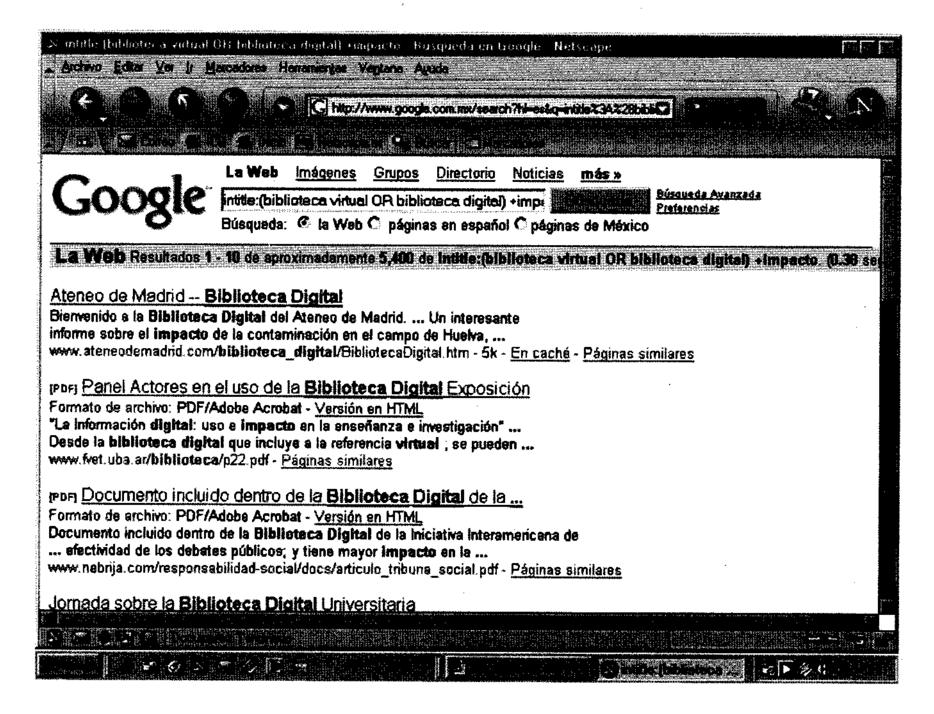


Figura 16. Búsqueda con los resultados de la búsqueda anterior combinados, mediante el operador lógico *y* (*and*), representado por (+), con la palabra *impacto.*

En la figura 17 se observa que al utilizar todos los términos seleccionados anteriormente, los resultados se redujeron a tan sólo 685 documentos, lo que permite afirmar que se realizó una estrategia con pertinencia, puesto que todos los términos aparecen en el rubro de título. Lo anterior permite observar que los resultados de esta búsqueda tienen mucha relación con la petición del usuario y son exhaustivos porque se recuperaron todas las páginas *web* relacionadas con *biblioteca virtual* o *biblioteca digital.* Lo único que le restaría a esta búsqueda sería la eliminación de los documentos o páginas no relevantes, lo cual se logra pidiéndole al buscador que solamente nos presente los documentos que se encuentren en for-

mato de artículo o ponencia, que podría ser formato pdf, word o power point, que se encuentran integrados en la red y que algunos autores han denominado la internet invisible o *web* semántica.

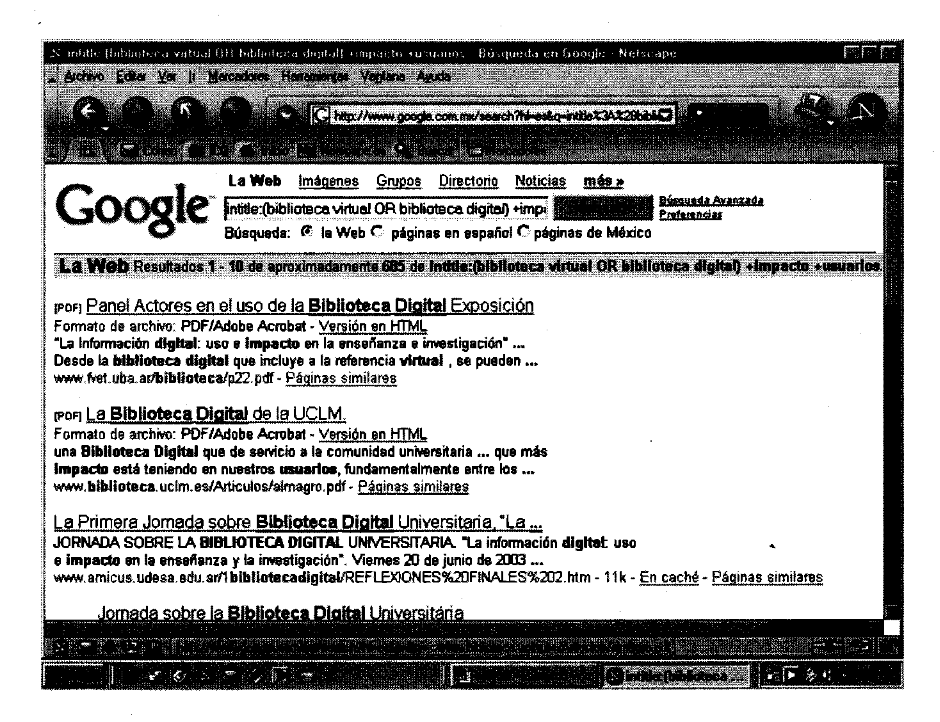


Figura 17. Búsqueda con los resultados de la búsqueda anterior, combinados mediante el operador lógico *y* (*and*), representado por (+), con la palabra usuarios.

En la figura 18 se observa que al restringir la búsqueda a formato pdf, el buscador eliminó de los resultados 501 documentos. Con ello el usuario puede revisar únicamente 184 documentos que no son páginas *web*, y que por estar en otro formato (en este caso formato pdf) se puede pensar que son documentos como artículos, ponencias, etcétera.

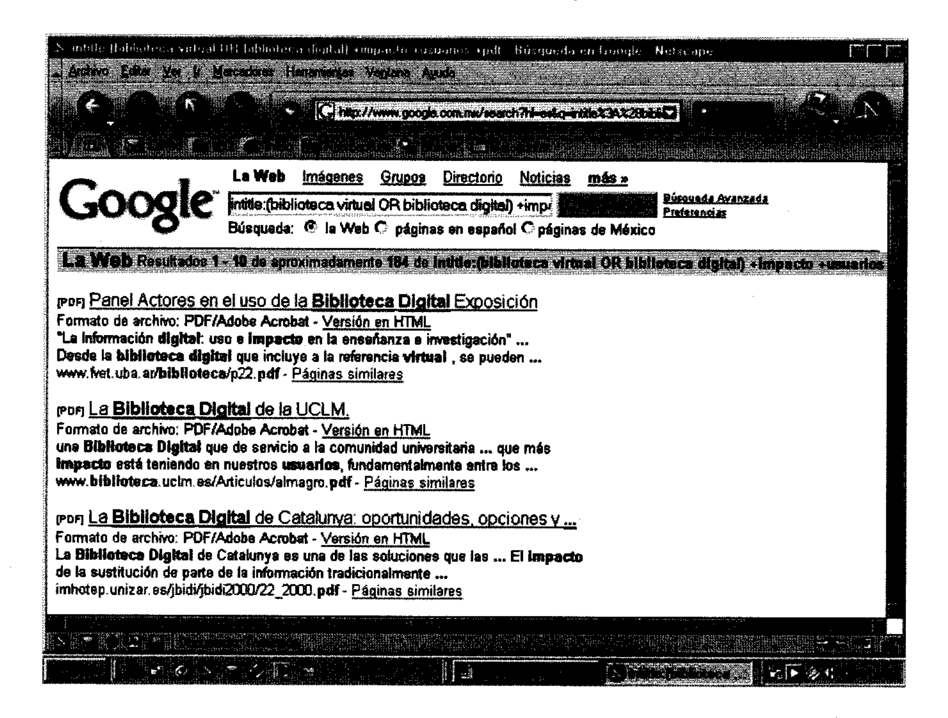


Figura 18. Búsqueda con los resultados de la búsqueda anterior combinados con tipo de formato (pdf), mediante el operador lógico *y* (*and*), representado por (+), con el tipo de formato pdf.

La razón principal de utilizar otros formatos en la *web* es para preservar las características, diseño, tipos de gráficas, etcétera, del documento original, puesto que el código html, propio de las páginas *web*, es más limitado en esos aspectos. Por otro lado las principales empresas que ofrecen servicios de venta de información, como Elsevier, Science Direct, Ebsco, Swets, Emeral, etcétera, ofrecen los artículos, y en ocasiones libros completos, en formato pdf.

Otro aspecto de gran importancia a considerar en las búsquedas, ya sea a través de búscadores de la *web* o de servicios de información comerciales, tiene que ver con la sintaxis rigurosa y sin ambigüedades que hay que emplear en la formulación de los términos de búsqueda. Ante todo, debemos comprender que las computadoras son literales y si la sintaxis de una petición no está bien formulada, entonces la computadora puede ofrecer un resultado que no es el que esperamos. Por ejemplo, si pedimos a la computadora que resuelva: 5 x 3 + 2, la computadora puede interpretarlo como, si no

hay reglas previas de prioridad, multiplicar 5 por 3 y después sumar 2 o bien sumar 3 más 2 y después multiplicarlo por 5. Para evitar confusiones tendríamos que escribir: (5 x 3) + 2, o bien 5 x (3 +2).

La misma lógica y sintaxis rigurosas se aplica para la búsqueda en bases de datos. Por esta razón, al combinar el operador *y* (*and*) = + con el operador *o* (*or*), es necesario que se utilice el paréntesis ( ) para indicarle al buscador que cualquiera de estas palabras son las que se necesitan combinar con las otras.

En la figura 19 se observa que el operador que se utiliza más es el *y* (*and*) = + y cuando queremos utilizar otro operador como el *o* (*or*) es conveniente que se separe por medio del paréntesis para no confundir al buscador.

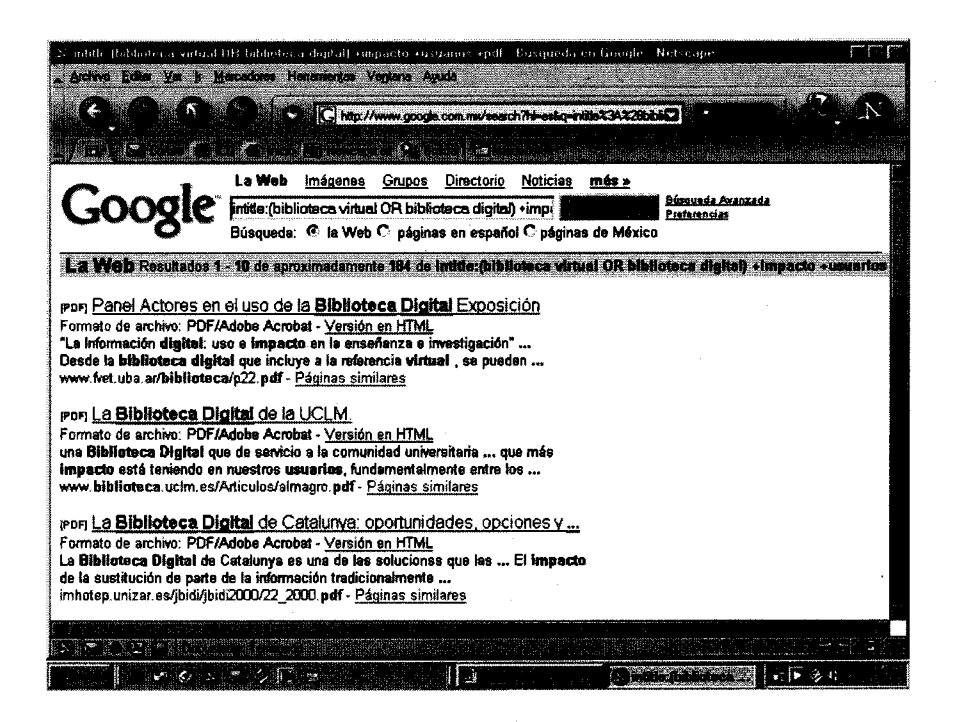


Figura 19. Ejemplo de la utilización de los paréntesis para dividir un operador de otro: intitle:(biblioteca virtual or biblioteca digital) +impacto +usuarios +pdf.

Finalmente, como se observó en estas estrategias de búsqueda de información en la *web*, podemos buscar información en varios idiomas como el español, inglés y otros más. Por tal motivo, a con-

tinuación se ofrecen algunas recomendaciones para realizar búsquedas en la *web.*

1. Identificar los conceptos importantes del problema de investigación.
2. Identificar las palabras claves que describen estos conceptos.
3. Determinar si existen sinónimos y términos relacionados con los conceptos básicos de la búsqueda.
4. Ingresar las palabras en letras minúsculas, salvo que se trate de nombres propios.
5. Utilizar operadores lógicos booleanos.
6. Utilizar los campos de las bases.
7. Si se ingresan palabras en inglés, se obtendrán más resultados.

Conclusiones

El bibliotecólogo dedicado a la búsqueda y recuperación de información en sistemas electrónicos debe aprender a realizar estrategias de búsqueda para poder satisfacer de la mejor manera posible las necesidades de información de sus usuarios.

Asimismo, debe tomar como una gran herramienta de trabajo a la *web*, puesto que le ayudará a ofrecer servicios de calidad a sus usuarios, como la diseminación selectiva de información, el uso del correo electrónico, la consulta de catálogos electrónicos de todo el mundo, la búsqueda y recuperación de información vía remota desde la unidad de información, o desde redes académicas, etcétera.

Es necesario que los bibliotecólogos conozcan cómo se realizan las estrategias de búsqueda y recuperación de información en la *web*, para utilizar todo el potencial de este medio, como por ejemplo las bases de datos tanto comerciales como gratuitas para poder recuperar los documentos en texto completo. De esta forma seguiremos cumpliendo cabalmente una de nuestras funciones sociales fundamentales: puentes e intermediarios entre la información y los usuarios.

Por ello, cuando utilizamos estrategias de búsqueda, debemos tener claro que la clave del éxito de buscar y encontrar lo que verdaderamente necesitamos, no consiste en conectarse al buscador ni de revisar miles de documentos, sino en aprender a detallar las solicitudes con la precisión necesaria para que los mecanismos de bús-

queda tanto en bases de datos comerciales como en la *web* brinden resultados más relevantes y valiosos.

Es decir: *formular la pregunta adecuada es el requisito fundamental para obtener la respuesta correcta.*

Referencias

AMAYA RAMÍREZ, M. Á. (1996). La búsqueda de información y la obtención de documentos. En *Desarrollo de colecciones y diseño de servicios*. México: UNAM, CUIB.

Boolean searching on the internet (2005). Documento en línea. Recuperado el 17 de junio, 2005 de: *http://library.albany.edu/internet/boolean.html.*

FLORIDI, L. (1995). Internet: which future for organized knowledge, Frankenstein or Pygmalion? *Information Society,* 12 (1), 5-16.

GÓMEZ PÉREZ, J. R. (2005). *Curso de internet.* Documento en línea. Recuperado el 17 de junio, 2005 de: *http://boj.pntic.mec.es/jgomez46/cursoint.htm.*

Google duplicó el número de páginas indexadas en su buscador (2004). Documento en línea. Recuperado el 17 de junio, 2005 de: *http://www.pergaminovirtual.com.ar/revista/cgi-bin/hoy/archivos/00001374.shtml.*

JIRÓN RAMÍREZ, M. E. (2002). *DSI escolar: un timón para no naufragar en internet. Revista Interamericana de Nuevas Tecnologías de la información,* 7 (1), 26-38.

Metodología y estrategias generales para la recuperación de la información (2005). Documento en línea. Recuperado el 17 de junio, 2005 de: *http://www.uh.cu/facultades/fcom/portal/ayuda_internet_busqueda.htm.*

Los navegadores (2005). Documento en línea. Recuperado el 17 de junio, 2005 de: *http://tecencliente.osmosislatina.com/curso/navegadores.jsp*

PINTO MOLINA, M. (2005). *Búsqueda y recuperación de información.* Documento en línea. Recuperado el 17 de junio, 2005 de: *http://mpinto.ugr.es/e-coms/recu_infor.htm.*

SÁNCHEZ-CUENCA, M. (1996). *Búsquedas en internet.* Documento en línea. Recuperado el 17 de junio, 2005 de: *http://www.uib.es/c-calculo/manuals/internet/busqueda.html.*

SERRANO CINCA, C. (2003). *Encontrar información en el world wide web.* Documento en línea. Recuperado el 17 de junio, 2005 de: *http://ciberconta.unizar.es/LECCION/BUSCAR/*

TYCKOSON, D. A. (2001). What is the best model of reference service? *Library Trends,* 50 (2), 183-196. Documento en línea. Recuperado el 26 de agosto, 2005 de: *http://www.findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_2_50/ai_83342853.*

El usuario de la información

Patricia Hernández Salazar

Introducción

La conformación de cualquier disciplina implica precisar tanto el objeto de estudio como los principales fenómenos que debe estudiar; las disciplinas bibliotecología y estudios de la información no escapan a esta situación. Para poder establecer un objeto de estudio cabe como primer paso delimitar su concepto. Así, se entenderá por objeto al término o forma del acto de conocimiento, aquello que es alcanzado primariamente mediante la razón; derivado de este concepto tenemos que el objeto de estudio es el término de conocimiento o estudio de alguna disciplina o ciencia (Ferrater, 1994, pp. 2603-2604).

El objeto de estudio de nuestras disciplinas fue analizado por Lafuente y Morales (1992, pp. 12, 25-33), quienes expresan que es la relación que existe entre la información y el uso de la misma, lo que nos conduce a la circulación social de los recursos que contienen la información.

De acuerdo con este objeto, nuestros fenómenos básicos son la información y el uso, por lo que cabe precisar el sentido de este último elemento. Más que verlo como uso-acción se percibe como usuario-sujeto, lo que da un mayor énfasis a la circulación social de la información.

Lo anterior nos muestra la importancia que reviste tratar el fenómeno *usuarios de la información*, ya que el usuario es la base del quehacer de los profesionales de la información. En tal contexto, el presente capítulo tiene por objetivo delimitar el concepto de *usuario de la información* y del proceso para identificar sus características, denominado *estudios de usuarios.*

Para cubrir este objetivo el capítulo está formado por tres partes. En la primera, *usuarios de la información* se definen los términos *información* y *uso/usuario de la información* propiamente dicho. Una vez que se delimitan estos conceptos, se presenta la segunda sección, denominada *necesidad de información,* en la cual se explican los elementos que conforman una necesidad de información. Por último, en la tercera parte, *estudios de usuarios,* se establece el concepto de este proceso, sus objetivos generales y específicos, y las características que se deben estudiar en cada tipo u objetivo específico. Para mayor claridad de este apartado, se incluyen las definiciones de términos relacionados como son metodología, método, técnica e instrumento de medida.

Usuarios de la información

Para conceptualizar a los usuarios de la información partiremos de establecer qué es un concepto. El término concepto es entendido como el contenido significativo de determinadas palabras, de tal manera que las palabras no son los conceptos, sino los signos o símbolos de las significaciones. Tiene la propiedad de ser comunicable y compartido por un conjunto de sujetos, y al mismo tiempo ser entendido de un modo específico por cada uno de esos sujetos (Ferrater, 1994, pp. 615-619).

De acuerdo con esta idea es necesario establecer los significados de cada término de la frase *usuarios de información;* empezaremos por *información.*

Información

El término *información* empieza a utilizarse al final de la primera mitad del siglo XX, en 1948, debido a la teoría matemática de la comunicación desarrollada por el físico Shannon, especialista en telecomunicaciones. En dicha teoría, la información es vista como un conjunto de datos sin relación con su contenido semántico (significado de las unidades linguísticas o palabras), con un carácter de medida cuantitativa; dichos datos se transmiten mediante procesos de codificación y decodificación, por un canal técnico de transmisión (Roszak, 1990, p. 23). En esta teoría aparecen dos elementos funda-

mentales que intervienen en el fenómeno de uso de la información: datos y canal de transmisión.

En la actualidad existen muchas definiciones de *información*, derivadas de la disciplina que las ha generado. Otras disciplinas que también tienen como objeto de estudio a la información son la informática y la comunicación. Para la informática, el término alude a un paquete de datos o señales que se transmite a través de la conexión entre un emisor y un receptor electrónicos.

En comunicación se entiende como el conjunto de noticias, comunicados, informes o datos necesarios para algo o que interesan a alguien (Martínez de Souza, 1992, p. 258).

Para las disciplinas bibliotecología y estudios de la información se concibe a la información como *un conjunto de datos organizados (codificados) y expresados de acuerdo con la idea del autor (mensaje), registrados en algún soporte cuyo propósito es ser comunicado a algún sujeto para su uso (decodificado) y que representan un conocimiento.*

Para entender mejor este concepto se hace necesario explicar el significado de codificar y decodificar. El primer término se refiere a formar o transformar un mensaje mediante la aplicación de los signos y reglas de un código; el código es un repertorio de signos convencionales (o que pueden ser descritos como convencionales), en el que cada signo corresponde a un solo significado (por ejemplo el alfabeto o código morse). Decodificar será entonces transformar el mensaje codificado, para interpretarlo y darle significado. Con esto se entiende que tanto el emisor (autor) como el receptor (usuario) deben poseer los mismos códigos (lengua y manejo de lenguaje) para que pueda darse esta comunicación.

Si leemos las definiciones antes expresadas, encontramos elementos comunes y algunos que pueden concebirse como sinónimos, lo que nos haría creer que no hay diferencias entre una y otra definiciones; tratemos ahora de puntualizar el significado de cada uno de estos elementos.

En efecto, son comunes: conjunto o paquete de datos, codificación y decodificación. Los que se identifican como sinónimos son canal técnico, conexión y registro, puesto que representan el medio de trasferencia, transmisión o comunicación. Los que ya no resultan sinónimos son los dos últimos.

La transmisión se refiere a una acción de pasar de un punto a otro (emisor-receptor) un paquete de datos de cualquier tipo, sin espe-

rar una respuesta, sin que haya una transformación en el receptor; no tiene, por lo tanto, una intención semántica, de intercambio de significados, sólo de enlace.

Por su parte la comunicación se entiende como la relación entre dos personas, hacer saber a alguien cierta cosa, es decir, nos refiere a la idea de intercambio de ideas, saberes o conocimientos entre dos sujetos, con una carga ideológica cuya finalidad es que haya consenso o discusión. Se percibe así que para los bibliotecólogos la información es el resultado de la acción de la comunicación y no de la mera transmisión.

Aclaremos ahora lo relacionado con el término *conocimiento*, puesto que se declaró que la información representa un conocimiento.

En algunas ocasiones hemos leído que información y conocimiento son usados como sinónimos, de tal manera que los especialistas en información se encargarían (entre otras funciones) de organizar el conocimiento. No existe tal función, se organiza la información como producto del conocimiento; se tratará entonces de delimitar tales conceptos.

Existe una gran relación entre información y conocimiento. Información es el producto de un proceso o actividad; conocimiento es una acción mental, es un estado disposicional para actuar que un individuo ha adquirido y que está determinado por un objeto o situación objetiva aprehendidos. El conocimiento nos permite generar juicios para elegir entre varias una posibilidad para resolver una duda (Villoro, 1982. pp. 220-221); la información es el registro de ese conocimiento.

La información posee una naturaleza física, objetiva, tangible; el conocimiento es subjetivo y no manipulable físicamente, es una abstracción mental. La información es la forma tangible del conocimiento, es producto y base de su producción. Mediante el análisis, comparación y comprobación de la información se puede llegar a la creación o recreación del conocimiento, lo cual implica un esfuerzo de razonamiento.

Como se ha visto, existe una diferencia esencial entre los términos *información* y *conocimiento;* sin embargo están íntimamente relacionados, ya que la información representa una de las formas comunicables de la estructura del conocimiento, a través de datos.

Uso/usuario de la información

Para que la información sea usada es requisito indispensable que sea comunicada. El proceso comunicativo incluye una fase de interpretación de la información por parte del receptor (emisor y receptor cambian de lugar debido a la interactividad de la comunicación), y se espera una respuesta al estímulo informativo.

A fin de que esta interpretación se dé, el receptor debe poseer una infraestructura cognoscitiva sobre cierta área del conocimiento además del saber empírico (conocimientos producido por la experiencia). De tal forma que el uso de la información está determinado por la estructura cognoscitiva de quien lo lleve a cabo.

Este uso o acción necesariamente se realiza por un sujeto, de tal modo que tenemos al personaje de la trama informacional: *el usuario de la información*. Se puede definir como aquel individuo que utiliza o utilizará una fuente de información. La posibilidad de uso es importante para ampliar la idea y no restringirla a los sujetos que se acercan a una unidad o servicio de información, sino que se abre a todos aquellos que potencialmente pueden valerse de tal unidad o servicio.

Necesidad de información

La utilización a que nos hemos referido, está directamente relacionada con las carencias de información que un individuo tenga, denominadas *necesidades de información*. Este término ha sido definido por varios autores, tales como Belkin (1980), Dervin y Nilan (1986), Derr (1983), entre otros. Retomamos aquí la que se considera más clara y objetiva: *una necesidad de información es una condición en la cual un sujeto requiere cierta información para lograr un propósito genuino o verdadero* (Derr, 1983, p. 276), es decir, resulta primordial que el sujeto vaya a hacer uso efectivo de dicha información, y que exista una fuente que efectivamente pueda cubrir dicho propósito. Se identifican en esta definición dos elementos imprescindibles que conforman a la necesidad de información:

- Que haya un propósito de uso genuino.
- Que exista una fuente de información que la cubra.

El uso que se hará de la información determina las necesidades informativas de una persona: a partir de un problema, se busca la solución. La información puede ser utilizada en la recreación del conocimiento de una disciplina, o ser aplicada en forma directa y aumentar así el saber empírico.

La figura 1 muestra en forma esquemática la forma en que el objetivo de uso y la información que cubra dicho objetivo conforman una necesidad de información:

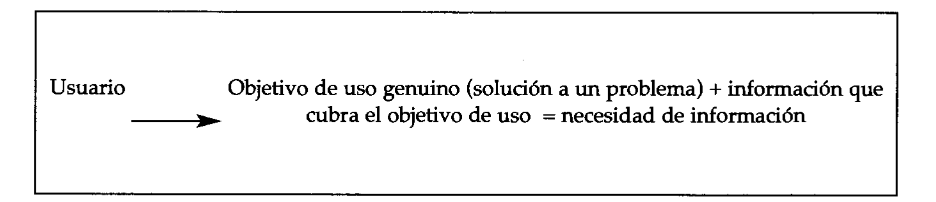


Figura 1. Relación entre necesidades y uso de la información.

Es importante distinguir, por otra parte, entre las necesidades latentes y las necesidades expresadas (demandas) del usuario. Las demandas representan la expresión de las necesidades; el usuario ya ha percibido que requiere información y lo expresa. Una demanda es lo que el individuo realmente solicita al servicio de información, y no siempre lo que verdaderamente necesita; de lo que resulta que las necesidades pueden ser más numerosas que las demandas, ya que no todos los requerimientos son convertidos en demandas.

Además de la estructura cognoscitiva del usuario, y del objetivo de uso, las necesidades de información están influidas por factores educativos, sociales, económicos y culturales, entre otros. Estos factores determinan las características de las comunidades de usuarios.

Estudios de usuarios

Ya tenemos delineada la imagen conceptual del usuario de información y de sus necesidades; vayamos ahora a identificar las características de esos usuarios. La identificación de las necesidades de información del proceso que siguen para cubrirlas, denominado comportamiento durante la búsqueda y recuperación de información y si son satisfechos sus requerimientos o no, se hace realizando los llamados estudios de usuarios.

Los estudios de usuarios se pueden concebir como un área multidisciplinaria que analiza fenómenos referidos a la relación información-usuario. Su objetivo general es determinar la posición del usuario con respecto al flujo de información, desde su creación hasta que la incorpora a su acervo cognoscitivo.

Los objetivos específicos de los estudios de usuarios dependerán del conjunto de características a analizar, y pueden ser:

1. Detectar las necesidades de información del usuario. Mediante este estudio se definen el tipo de fuente primaria (libros, publicaciones periódicas, mapas, etcétera) y el contenido (tema) de la información requerida, lo que permite:
   - Identificar fuentes primarias de información a las que recurre una comunidad de usuarios, tanto dentro como fuera de las bibliotecas y sistemas de información.
   - Determinar las prioridades del usuario.
2. Establecer el comportamiento del usuario durante la búsqueda y recuperación de información. El comportamiento en la búsqueda de información representa toda actividad que realiza un individuo dirigida a identificar una fuente que satisfaga una necesidad percibida como tal; el sujeto se da cuenta que el nivel actual de conocimientos es menor del que necesita para afrontar una cuestión. Entre otros aspectos se puede:
   - Determinar los niveles de conocimiento de fuentes secundarias y terciarias, así como de programas y servicios.
   - Delimitar patrones y niveles de uso.
   - Minimizar el número de obstáculos entre usuario e información.
   - Proveer información para elaborar programas de formación de usuarios.
3. Evaluar la satisfacción de usuarios. Se mide la pertinencia y relevancia de la recuperación de información; el tiempo de respuesta, accesibilidad y cobertura de los servicios de información; así como las condiciones de las instalaciones, del mobiliario y del equipo; más específicamente se logra:
   - Determinar si una unidad o servicio de información está cumpliendo su propósito.
   - Establecer el nivel de éxito de programas y servicios.
   - Fijar prioridades entre programas y servicios.

- Evaluar la adecuación de colecciones, servicios, instalaciones, equipo y mobiliario.
- Mejorar colecciones, servicios, instalaciones, equipo y mobiliario.
- Ayudar al diseño, continuidad, modificación o discontinuidad de programas y servicios específicos.
- Resolver problemas específicos y superar deficiencias.

4. Detectar la actitud hacia la unidad, servicio o especialista de información. Se precisan los valores e imagen que los usuarios tienen de la información, de las actividades que se realizan para ofrecer los servicios y de los especialistas relacionados con ésta, para así fundamentar los comportamientos y necesidades de los usuarios. Cabe aclarar que se entiende por actitud al conjunto de reacciones personales ante un objeto determinado y que el sujeto percibe en sí mismo, como si formara parte integral de su personalidad. Pueden ser negativos o positivos. Incluyen las reacciones afectivas, el significado o impresión que el individuo asume ante determinada situación, sin perder de vista que no son estáticas.

Para poder cubrir cada objetivo específico de los estudios de usuarios, se deben identificar en el usuario diferentes conjuntos de características, representadas por los siguientes datos:

1. Detectar necesidades de información:
   - Objetivo de uso.
   - Disciplina.
   - Tema o especialidad.
   - Nivel de profundidad en el tema.
   - Tipo de recurso: fuentes primarias:
     - Manuscritos
     - Libros
     - Literatura gris
     - Artículos de publicaciones periódicas
     - Memorias
     - Manuales
     - Tesis
     - Fotografías
   - Lengua.
   - Cobertura temporal: actual, retrospectiva.

- Cobertura regional: nacional, regional, internacional.
- Nivel escolar.
- Nivel socioeconómico.
- Edad.
- Manejo del lenguaje.
- Actividad principal: estudiante, docente, investigador, ama de casa, enfermera, entre otras.
- Capacidades diferentes.
- Experiencia en el uso de las fuentes primarias.
- Soporte: impreso, magnético, óptico, electrónico.
- Conciencia de la diversidad de fuentes primarias.

2. Determinar el comportamiento durante la búsqueda y recuperación de la información:
   - Disciplina.
   - Tema o especialidad.
   - Fuentes secundarias:
     - Resúmenes
     - Índices
     - Catálogos
     - Bases de datos
   - Fuentes terciarias:
     - Bibliografía de bibliografías
     - Cita de citas
   - Nivel escolar.
   - Nivel socioeconómico.
   - Nivel de profundidad en el tema.
   - Edad.
   - Actividad principal: estudiante, docente, investigador, ama de casa, enfermera, entre otras.
   - Capacidades diferentes.
   - Experiencia en el uso de las fuentes secundarias o terciarias.
   - Conciencia de la diversidad de fuentes primarias, secundarias, terciarias y de los servicios de información.
   - Servicios utilizados.
   - Tipo de búsqueda: personal o delegada.
   - Puntos de acceso: autor, título, tema, palabra clave, entre otros.
   - Canales de comunicación: formales e informales.

3. Evaluar la satisfacción de usuarios: colecciones, servicios, instalaciones, equipo y mobiliario:
   - Disciplina.
   - Tema o especialidad.
   - Fuentes primarias.
   - Fuentes secundarias.
   - Fuentes terciarias.
   - Nivel escolar.
   - Nivel socioeconómico.
   - Edad.
   - Manejo del lenguaje.
   - Capacidades diferentes.
   - Experiencia en el uso de las fuentes primarias, secundarias o terciarias.
   - Soporte: impreso, magnético, óptico, electrónico, digital, etcétera.
   - Conciencia de la diversidad de fuentes primarias, secundarias o terciarias.
   - Servicios utilizados.
   - Tipo de búsqueda: personal o delegada.
   - Puntos de acceso: autor, título, tema, palabra clave, entre otros.
   - Colecciones:
     - Oportunidad
     - Relevancia
     - Pertinencia
     - Disponibilidad
     - Accesibilidad
   - Servicios:
     - Horario
     - Oportunidad
     - Atención por parte del especialista de información
     - Apoyo del bibliotecario
     - Amabilidad
     - Requerimientos reales
     - Disponibilidad
   - Instalaciones:
     - Iluminación
     - Ventilación

- Ruido
- Espacio: dimensiones y distribución adecuadas
- Ubicación física
- Adaptación para capacidades diferentes
- Humedad
- Filtraciones
- Señalización
- Medidas de seguridad
- Temperatua

- Equipo:
  - Disponibilidad
  - Accesibilidad
  - Actualidad
  - Apoyo del bibliotecario
- Mobiliario:
  - Buen estado
  - Cómodo: ergonómico
  - Dimensiones adecuadas al espacio
- Empatía con el especialista de información.

4. Detectar la actitud hacia la unidad, servicio o especialista de información:
   - Nivel escolar.
   - Nivel socioeconómico.
   - Edad.
   - Manejo del lenguaje.
   - Capacidades diferentes.
   - Experiencia en el uso de las fuentes primarias, secundarias o terciarias.
   - Actividad principal: estudiante, docente, investigador, ama de casa, enfermera, entre otras.
   - Atención.
   - Requerimientos reales.
   - Apoyo del especialista de información.
   - Colecciones.
   - Servicios utilizados.
   - Instalaciones.
   - Equipo.
   - Mobiliario.
   - Características del especialista de información:

- Empatía
- Seguridad
- Amabilidad
- Presentación

Como se puede apreciar, existen atributos que coinciden en varios objetivos, tales coincidencias están contenidas en el cuadro 1, que se presenta al final del capítulo, en el anexo 1.

Para realizar estudios de usuarios existen diversos métodos, técnicas e instrumentos de medida; cabe aclarar a qué nos referimos con cada uno de estos términos.

Descartes (2001, pp. 57-65) concibió al método como el camino que se sigue para poner en orden los pensamientos y poder hacerlos claros e inteligibles, lo cual nos permite dirigir bien la razón. Basándonos en esta idea de Descartes podemos aceptar como válida la definición que Bochenski (1965, p. 32) hace de método: "la forma y manera de proceder en cualquier dominio, es decir, de ordenar la actividad y ordenarla para un fin".

Al analizar tanto la idea de Descartes como la definición de Bochenski encontramos que el objetivo del método (como modelo genérico) es ordenar. Este orden puede hacerse siguiendo diversos principios, lo que genera una diversidad de métodos; la elección de uno específico dependerá del objeto o fenómeno de estudio de que se trate.

Hemos delimitado ya el concepto de método pero existe un término que se ha confundido con método: *metodología;* tratemos ahora de inferir la idea de metodología. Un primer acercamiento etimológico nos puntualiza su significado; la palabra proviene de tres vocablos griegos *meta* "a lo largo", *odos* "camino", y *logos* "estudio", es decir el estudio de los métodos. Se nos desvela entonces como la teoría que trata sobre los métodos. Así como existe una pluralidad de métodos, existe una metodología para cada orden de fenómenos de investigación. De acuerdo con estos dos conceptos no es válido creer que método y metodología son sinónimos, ni emplearlos indistintamente. Cada disciplina posee unos métodos que deben ser seguidos por quienes pretenden construir tal disciplina.

Pasemos ahora a definir el concepto de *técnica.* Este término también suele confundirse con el de método. Por técnica se entiende la actividad que supone operar sobre un material para transformarlo según reglas generales que se han establecido previamente. Otra ma-

nera de entenderlo es como el proceso o conjunto de acciones concretas que se desarrollan de acuerdo con un método. Por último, el término *instrumento* puede definirse como la herramienta que nos permite registrar los datos que se quieren obtener.

La relación esquemática de estos cuatro elementos queda como aparece en la figura 2:

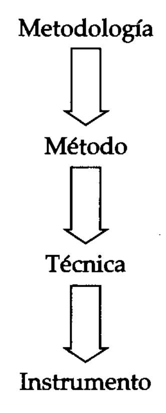


Fig. 2. Relación entre metodología, método, técnica e instrumento.

Entre los métodos que existen para desarrollar estudios de usuarios están:

- De tendencia cuantitativa:
  - Teoría general de sistemas
  - Delphi o Delfos
- De tendencia cualitativa:
  - Estudio de caso
  - Investigación-acción
  - Observación

Como técnicas se pueden utilizar, entre otras:

- De tendencia cuantitativa:
  - Encuesta
- De tendencia cualitativa:
  - Análisis de contenido
  - Incidente crítico

Algunos ejemplos de los instrumentos que se pueden aplicar siguiendo cualquier tendencia, son:

- Cuestionarios
- Diarios
- Cuadernos de notas
- Entrevistas
- Guías
- Videos

Los estudios de usuarios deben cumplir con ciertos requisitos:

1. Estar representados en ellos todos los usuarios.
2. Captar la complejidad de la necesidad de información en toda su amplitud, esto es, no sólo aquello que los usuarios creen que está sucediendo sino lo que realmente sucede.
3. Comprender la movilidad y flexibilidad de las necesidades de los usuarios, por lo que deben ser realizados constante y sistemáticamente.
4. Entender el carácter objetivo y subjetivo de la actividad que realiza el usuario.
5. Tomar en cuenta que el usuario generalmente no expresa su interés de información con facilidad.
6. Realizarse tomando en cuenta las condiciones reales del usuario, sobre todo sus limitaciones de tiempo y la actitud negativa que se presenta en ocasiones hacia el uso de las unidades o servicios de información.

Para llevar a cabo estudios de usuarios el profesional de la información debe reunir información de tantas fuentes diversas como sea posible. Mucha información está fácilmente disponible, pero otra debe reunirse a través de mediciones y estudios de campo.

Por último, resulta fundamental utilizar una metodología que permita observar al sujeto o usuario frente a la información dentro y fuera de la unidad o servicio mediante un enfoque holístico. Ubicar al individuo en situaciones reales de uso, en tiempo y espacio, permite describir situaciones problemáticas que lo han conducido a la búsqueda de información.

Anexo 1

Cuadro 1. Características a identificar en los usuarios por objetivo de estudio de usuarios

OBJETIVO CARACTERÍSTICAS	NECESIDAD DE INFORMACIÓN	COMPORTAMIENTO EN LA BÚSQUEDA	SATISFACCIÓN Colecciones, servicios, instalaciones, equipo, mobiliario	ACTITUD
Disciplina	X	X	X	
Tema o especialidad	X	X	X	
Tipo de recurso:				
Fuentes primarias				
• Manuscritos	X			
• Monografías	X			
• Literatura gris	X			
• Artículos de publicaciones periódicas	X			
• Memorias	X			
• Manuales	X			
• Tesis	X			
• Fotografías	X			
• Obras de consulta	X			
Fuentes secundarias				
• Resumen		X	X	
• Índices		X	X	
• Bases de datos		X	X	
• Catálogos		X	X	

OBJETIVO CARACTERÍSTICAS	NECESIDAD DE INFORMACIÓN	COMPORTAMIENTO EN LA BÚSQUEDA	SATISFACCIÓN Colecciones, servicios, instalaciones, equipo, mobiliario	ACTITUD
Fuentes terciarias • Bibliografía de bibliografía • Cita de citas		 X X	 X X	
Lengua	X			
Cobertura temporal	X			
Cobertura regional	X			
Nivel escolar	X	X	X	X
Nivel socioeconómico	X	X	X	X
Nivel de profundidad	X	X		
Edad	X	X	X	X
Objetivo				
Manejo del lenguaje	X		X	X
Actividad principal	X	X		X
Capacidades diferentes	X	X	X	X
Experiencia	X	X	X	X
Objetivo de uso	X		X	
Soporte	X		X	
Herramientas (sec. y ter.)		X	X	

OBJETIVO CARACTERÍSTICAS	NECESIDAD DE INFORMACIÓN	COMPORTAMIENTO EN LA BÚSQUEDA	SATISFACCIÓN Colecciones, servicios, instalaciones, equipo, mobiliario	ACTITUD
Conciencia de la diversidad de recursos, herramientas y servicios existentes	X	X	X	
Servicios utilizados		X	X	X
Tipo de búsqueda (delegada)		X	X	
Puntos de acceso: autor, título, tema		X	X	
Canales informales de comunicación (colegas, correo electrónico)		X	X	
a) Colecciones				
• Oportunidad			X	X
• Relevancia			X	X
• Pertinencia			X	X
• Disponibilidad			X	X
• Accesibilidad			X	X
b) Servicios				
• Horario			X	
• Oportunidad			X	
• Atención			X	X
• Requerimientos reales	X	X	X	X
• Apoyo del bibliotecario			X	
• Disponibilidad			X	X
• Amabilidad			X	

OBJETIVO CARACTERÍSTICAS	NECESIDAD DE INFORMACIÓN	COMPORTAMIENTO EN LA BÚSQUEDA	SATISFACCIÓN Colecciones, servicios, instalaciones, equipo, mobiliario	ACTITUD
c) Instalaciones				
• Iluminación			X	X
• Ventilación			X	X
• Ruido			X	X
• Espacio: distribución adecuada de áreas			X	X
• Ubicación física			X	X
• Adaptación para capacidades diferentes			X	X
• Humedad			X	X
• Filtraciones			X	X
• Señalización			X	X
d) Equipo				
• Disponibilidad			X	X
• Accesibilidad			X	X
• Actualidad			X	X
• Apoyo del bibliotecario			X	X
e) Mobiliario				
• Buen estado			X	X
• Cómodo: ergonómico			X	X
• Dimensiones adecuadas al espacio			X	X
Empatía			X	X
Seguridad				X
Amabilidad				X
Presentación				X

Referencias

BELKIN, N. J. (1980). Anomalous state of knowledge for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science,* 5, 133-143.
BOCHENSKI, I. M. (1965). *Los métodos actuales del pensamiento.* Madrid: Rialp.
DERR, R. L. (1983). A conceptual analysis of information need. *Information Processing and Management,* 19 (5), 273-278.
DERVIN, B., y NILAN, M. (1986). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST), 21, 3-33.
DESCARTES, R. (2001). *Discurso del método: para dirigir bien la razón y buscar la verdad en las ciencias.* México: Colofón.
FERRATER MORA, J. (1994). *Diccionario de filosofía.* Barcelona: Ariel.
LAFUENTE LÓPEZ, R. y MORALES CAMPOS, E. (1992). Reflexiones en torno a la enseñanza de la bibliotecología. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información,* 12, 25-33.
MARTÍNEZ de SOUSA, J. (1992). *Diccionario de información, comunicación y periodismo.* Madrid: Paraninfo.
ROSZAK, T. (1990). *El culto a la información: el folclore de los ordenadores y el verdadero arte de pensar.* México: Grijalbo.
VILLORO, L. (1982). *Creer, saber, conocer.* México: Siglo XXI.

Los autores

MIGUEL ÁNGEL AMAYA RAMÍREZ
Profesor de tiempo completo del Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM. México, D.F.

BEATRIZ CASA TIRAO
Profesora de tiempo completo del Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM. México, D.F.

HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA
Profesor de tiempo completo del Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM. México, D.F.

PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR
Investigadora del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM y profesora de asignatura en el Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM. México, D.F.

JUDITH LICEA DE ARENAS
Profesora de tiempo completo del Colegio de Bibliotecología y profesora de asignatura del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM. México, D.F.

FRIDA GISELA ORTÍZ URIBE
Profesora de Tiempo Completo en UPIICSA-IPN y profesora de asignatura en el Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM. México, D.F.

José Tomás Palacios Medellín
Técnico académico en la Dirección General de Bibliotecas, UNAM y profesor de asignatura en el Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM. México, D.F.

Elsa Margarita Ramírez Leyva
Investigadora del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM y profesora de asignatura del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM. México, D.F.

César Augusto Ramírez Velázquez
Coordinador y profesor de asignatura del Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM. Investigador Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. México, D.F.

Marisa Rico Bocanegra
Bibliotecaria Técnica de la Biblioteca de la Universidad del Claustro de Sor Juana y profesora de asignatura en el Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM. México, D.F.

Eduardo Salas Estrada
Profesor de tiempo completo de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía y profesor de asignatura en el Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, UNAM. México, D.F.

Índice

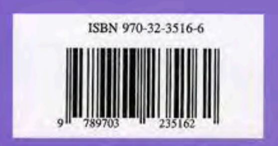
Servicios Bibliotecarios, coordinado por Hugo Alberto Figueroa Alcántara y César Augusto Ramírez Velázquez, fue editado por la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM. En su tipografía, parada por *Ma. Alejandra Romero Ibáñez*, y se terminó de imprimir en junio de 2006 en Desarrollo Gráfico Editorial, S. A. de C.V. Municipio Libre 175, Nave Principal, Col. Portales, C.P. 03300 México, D. F. El tiraje consta de 500 ejemplares.

El presente volumen está integrado por nueve contribuciones sobre temas que, dentro del área académica de Servicios Bibliotecarios, son relevantes para la formación de los futuros bibliotecólogos que se desempeñen en el ámbito de los servicios bibliotecarios que brindan las unidades de información para atender los requerimientos informativos de sus usuarios.

Ofrece de manera sistemática una perspectiva sobre tópicos específicos como: los servicios bibliotecarios y de información; la relación entre la sociedad actual y las bibliotecas; el desarrollo de la bibliotecología desde una perspectiva histórico-social; la importancia de la ética en el entorno bibliotecológico; las representaciones y prácticas sociales de la lectura y su vinculación con la institución bibliotecaria; los procesos de la comprensión lectora desde una perspectiva constructivista del aprendizaje; el uso de las fuentes de información para satisfacer preguntas y apoyar la investigación; las estrategias de búsqueda para la recuperación de la información en la web; por último se muestra la trascendencia de estudiar los aspectos complejos vinculados con el usuario de la información, debido a que él es la base del quehacer de los bibliotecólogos.

El objetivo principal de esta obra es que los trabajos aquí presentados, induzcan y motiven a los alumnos —y a toda la comunidad bibliotecológica en su conjunto— a profundizar en los temas tratados, con el ideal de fortalecer su formación académica y profesional.

Cabe destacar que esta obra es producto del Programa de Apoyo a Proyectos Institucionales para el Mejoramiento de la Enseñanza (PAPIME) de la Dirección General de Asuntos del Personal Académico (DGAPA), con apoyo de la Facultad de Filosofía y Letras (FFYL), ambas instituciones de la UNAM.


ISBN 970-32-3516-6







Colegio de Bibliotecología